

Bitte
frankieren

SVIT Zürich
Siewerdstrasse 8
CH-8050 Zürich



SVIT Zürich
Siewerdstrasse 8
CH-8050 Zürich
Telefon +41 (0)44 200 37 80
Fax +41 (0)44 200 37 99
E-Mail svit-zuerich@svit.ch
Website www.svit-zuerich.ch

Schwierige Gespräche erfolgreich meistern

Mittwoch, 15. September 2010
SVIT, Siewerdstrasse 8, 8050 Zürich



Datum/Zeit

Mittwoch, 15. September 2010, 8.30 bis 17.00 Uhr

Ziel des Workshops

Die Teilnehmenden lernen eine Methode kennen, mit der sie schwierige Botschaften souverän und gekonnt anbringen, und zwar so, dass die Beziehungsebene gewahrt bleibt. Das Gegenüber kann das Gesicht wahren, es entsteht eine «win-win»-Situation. Diese Strategie lässt sich überall dort anwenden, wo die Kommunikation nicht optimal läuft: In der Bearbeitung von Reklamationen; als Methode, wie man mit schwierigen Kunden gelassen und professionell umgeht, und nicht zuletzt auch in internen Situationen mit Mitarbeitern.

Inhalt

- > Bedeutung und Management der Emotionen (Umgang mit Stresssituationen)
- > Wie kann ich mich besser abgrenzen?
- > Wie gehe ich mit verschiedenen Kundentypen um? (Dauerredner, Aggressiver, Misstrauischer usw.)
- > Wie reagiere ich professionell auf verbale Angriffe von Kunden?
- > Wie überbringe ich schwierige Botschaften einfühlsam?
- > Wie kritisiere ich so, dass mein Gesprächspartner es nicht negativ empfindet?
- > Vorstellen der «Gewaltfreien Kommunikation» nach Dr. Marshall Rosenberg.
- > Eingehen auf jede Phase der Strategie und praktische Anwendung.
- > Trainieren anhand von Alltagssituationen und Beispielen der Teilnehmenden.

Ihr Nutzen

- > Sie trauen sich, schwierige Gespräche anzugehen.
- > Sie trainieren anhand Ihrer Situationen 1:1-Gespräche.
- > Sie erhalten ein Feedback, wie Ihre Botschaft angekommen ist.
- > Sie erhalten Rückmeldungen, um Ihre Botschaften zu optimieren.
- > Sie gewinnen an Mut und Selbstsicherheit.

Referentin



Jacqueline Steffen Oberholzer ist Betriebsökonomin HWV und Coach. Sie hat 15 Jahre Erfahrung im Marketing, insbesondere in den Bereichen Product Management, Strategisches Marketing und Kommunikation. Eine Zusatzausbildung im Bereich Coaching ermöglichte den Schritt in die Weiterbildung/Erwachsenenbildung. 1999 gründete sie die Firma Steffen Coaching, Marketing & Management. Seither führt sie zusammen mit ihren Partnern individuelle firmeninterne Workshops durch und hat ca. 10000 Führungskräfte und Mitarbeiter in sehr praxisorientierten Workshops in den Bereichen Coaching, Kommunikation, Marketing und Verkauf sowie Persönlichkeitsentwicklung gefordert und gefördert. (www.steffen-marketing.ch)

Kosten

SVIT-Mitglieder CHF 630.–, übrige Teilnehmer CHF 740.– exkl. MWST
Darin inbegriffen sind: Seminarunterlagen, Pausengetränke und Mittagessen.

An- bzw. Abmeldekonditionen

- > Die Teilnehmerzahl ist beschränkt. Die Anmeldungen werden in chronologischer Reihenfolge berücksichtigt.
- > Kostenfolge bei Abmeldung: Eine Annullierung (nur schriftlich) ist bis einen Monat vor der Veranstaltung kostenlos möglich, bis 14 Tage vorher wird die Hälfte der Teilnahmegebühr erhoben. Bei Absagen danach wird die volle Gebühr fällig. Ersatz-Teilnehmer werden ohne zusätzliche Kosten akzeptiert.

Veranstaltungsort

SVIT Zürich
Siewerdtrasse 8
8050 Zürich
044 200 37 80

Anmeldetalon

Ich melde mich definitiv für den Workshop «Schwierige Gespräche erfolgreich meistern» vom 15. September 2010 an:

Name	Vorname
Firma	Funktion/Abt.
Strasse	PLZ/Ort
Telefon	E-Mail
<input type="checkbox"/> SVIT-Mitglied	
<input type="checkbox"/> Nichtmitglied	
Rechnungsadresse (falls abweichend)	
Ort, Datum	Unterschrift

Bitte bis 15. August 2010 an folgende Anschrift senden oder faxen: SVIT Zürich, Siewerdtrasse 8, 8050 Zürich, Tel. 044 200 37 80, Fax 044 200 37 99, E-Mail: rebekka.ryfel@svit.ch, Direktwahl: 044 200 37 85