



Service mit Herz:

Die Kunst in Konflikten souverän aufzutreten



„Es reicht nicht zu wissen, was wir tun könnten. Wir müssen fähig werden, es tatsächlich zu TUN.“

Konfliktsituationen sind ein unausweichlicher Bestandteil der Tätigkeit jedes Dienstleisters - insbesondere der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter öffentlicher Sauna-Anlagen. Die verborgenen Gesetzmäßigkeiten von Konfliktsituationen und die damit verbundenen, „unangenehmen“ Gespräche sind erlern- und vor allem trainierbar.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind herzlich eingeladen, in diesem Seminar neue Erkenntnisse zu gewinnen und Fähigkeiten zu erwerben bzw. diese auf praktische Weise weiterzuentwickeln. Das erworbene Wissen ist nicht nur für die berufliche Tätigkeit sondern auch in einem ganz allgemeinen Sinn von entscheidender Bedeutung. Das erklärte Ziel ist: Vom ohnmächtigen Spielball einer Konfliktsituation zu ihrem souveränen Meister werden!

- **Konfliktsituationen**
Wie sie entstehen und warum?
- **Haus- und Badeordnung - Hausetikette**
Wie wichtig ist sie? Wer bestimmt die Atmosphäre?
- **Spielregeln einhalten und Grenzen setzen**
Von geschriebenen und ungeschriebenen Gesetzen!
- **Entscheidungen treffen und konsequent handeln**
Aber wie trifft man die richtige Entscheidung?
- **Gesprächsstrategien**
Gemüter beruhigen oder Öl aufs Feuer gießen?
- **Konfliktlösungstraining**
Im Rollenspiel mit den Kolleginnen und Kollegen trainieren!

Seminarleitung: André Schäfer, Schauspieler und Coach für Kommunikation und Konfliktmanagement, langjähriger Bereichsleiter des Sauna- und Poolbereichs im "Mediterrana", Bergisch Gladbach