

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen mbH

beka

**Handel
Bildung
Verlag
Kooperation**

Verhaltenstraining für Konfliktfälle

Rhetorische und psychologische
Strategien zur erfolgreichen Konflikt-
steuerung bei der Mitarbeiterführung, im
Kundenkontakt und bei Verhandlungen

23. und 24. September 2010
Wuppertal

Referenten:

Univ.-Prof. h.c. Dr. Kurt Gaik

Dozent für Rhetorik und Verhaltenspsychologie
an der Universität Wuppertal
und

Holger Sucker

Universität Wuppertal

Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen, die rhetorisch und psycho-
logisch besser agieren möchten

CLASSIC SEMINAR

Service-Informationen:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: bildung@beka.de

Bildungsteam:

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrenttrapp -14

I. Behnke -21

Anmeldung:

Fax: 02 21 / 95 14 49-30

oder www.beka.de

beka:

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

“Frechheit siegt“ meint ein zweifelhaftes deutsches Sprichwort. In der Tat hat aber mancher in Konfliktfällen deshalb das Nachsehen, weil er sich unklug verhält und rhetorisch unbeholfen reagiert.

Dem will das Seminar entgegenwirken. Dabei verwertet es sowohl verhaltenspsychologische Einsichten als auch bewährte rhetorische Strategien.

Dabei gibt das Seminar psychologische Trainingshinweise zur Steigerung der eigenen rhetorischen Sicherheit und seelischen Belastungsfähigkeit im Konfliktalltag und Tipps zum Umgang mit letztlich unlösbaren Konflikten und (zwischen-)menschlichen Beziehungen.

Seminarziele

- Einsicht in das Wesen und die Entstehungsweisen von Konflikten
- Möglichkeiten der Konfliktvorbeugung
- Beherrschung von Konfliktstrategien anhand von alltagsbezogenen Fallbeispielen
- Steigerung der rhetorischen Durchsetzungsfähigkeit in Konfliktsituationen

Der zweite Seminartag dient überwiegend praktischen Übungen. Es wird empfohlen, dabei eigene Fallbeispiele einzubringen. So kann das individuelle Training möglichst intensiv erfolgen.

Themenschwerpunkte

- Aufkommende Konflikte frühzeitig erkennen und entschärfen
- Interessenkonflikte konstruktiv auflösen
- Berechtigten und unberechtigten Vorwürfen rhetorisch klug begegnen
- Mit schwierigen Zeitgenossen (z.B. arrogant, rechthaberisch, launisch) erträglich umgehen können
- Unfaire rhetorische Angriffe erfolgreich abwehren
- Gesprächspartner beim Erstkontakt charakterlich richtig einschätzen
- Körpersprachliche Signale frühzeitig wahrnehmen und zutreffend deuten

Methoden

Vortrag, Lehrunterlagen, Diskussion, Videotechnik, Rollenspiele

Zeitplan des Seminars

	1. Tag	2. Tag
Seminarbeginn	10.00 h	08.30 h
Kaffeepause	11.30 h	10.30 h
Mittagessen	13.15 h	---
Kaffeepause	16.00 h	---
Ende	17.30 h	14.00 h mit anschließendem Imbiss
Abendessen	18.30 h	---

Anmeldung und organisatorischer Ablauf

Tagungsort

InterCity Hotel Wuppertal
Döppersberg 50
42103 Wuppertal

Mit dem InterCity Hotel wurde eine Tagungspauschale in Höhe von **€ 129,-** vereinbart. Die Tagungspauschale beinhaltet:

- Mittag- und Abendessen am ersten Veranstaltungstag inkl. je einem Getränk
- Imbiss am zweiten Veranstaltungstag inkl. einem Getränk
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 22.09. bis 24.09.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück betragen **€ 83,-** pro Nacht.

Ein entsprechendes Anmeldeformular ist diesem Schreiben beigelegt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Als definitive Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen.

Bitte vermerken Sie auf Ihrer Anmeldung Ihre Übernachtungswünsche. Wir werden die Zimmerreservierung für Sie veranlassen und Ihnen die Tagungspauschale sowie die Übernachtungskosten zusammen mit der Teilnahmegebühr zzgl. ges. MwSt. nach Seminarteilnahme in Rechnung stellen.

Teilnahmegebühr

Pro Teilnehmer **€ 595,-** zzgl. ges. MwSt.

Anmeldeschluss

Freitag, 03. September 2010

Max. Teilnehmerzahl 10 Personen

Gruppenrabatte

Nehmen mehrere Mitarbeiter eines Unternehmens gemeinsam an derselben Veranstaltung zum gleichen Termin teil, dann erhalten sie für den zweiten Teilnehmer einen Rabatt von 10% und ab dem dritten Teilnehmer einen Rabatt von 20% auf die jeweilige Teilnahmegebühr. Ein Rabatt auf die Tagungspauschale und die Übernachtungskosten inkl. Frühstück kann bei Gruppenbuchungen nicht gewährt werden. Bei nachträglicher Teilstornierung wird der oben genannte Rabatt zurückgenommen.

Stornierung / Umbuchung / AGB

Bei Stornierung nach Anmeldeschluss werden 50 % der Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. Mehrwertsteuer. Desweiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen
Ihre

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft
für Verkehrsunternehmen (beka) mbH

Bitte senden Sie uns die Anmeldung per Post oder per Fax unter 0221/ 951449-30 zurück!

beka GmbH
Abt. Bildung
Postfach 19 04 01

50501 Köln

Anmeldeschluss: 03.09.2010

Teilnehmeranmeldung

Seminar: Verhaltenstraining für Konfliktfälle
Termin: 23. und 24. September 2010 in Wuppertal

Vor- und Zuname: _____

Position: _____

Unternehmen: _____

Anschrift: _____

**E-Mail-Adresse
des Teilnehmers:** _____

Telefon-Nr.: _____

Telefax-Nr.: _____

Zimmerreservierung

Wir bitten um Buchung eines Einzelzimmers

ab Vorabend ()

ab Kurstag ()

Zimmerreservierung wird nicht gewünscht ()

Die Teilnahmegebühr sowie die Tagungspauschale und Übernachtungskosten
gem. Seminarankündigung zzgl. ges. MwSt. bitten wir in Rechnung zu stellen
an

Datum

Unterschrift

pdf