

Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft  
für Verkehrsunternehmen mbH

**beka**

**Handel  
Bildung  
Verlag  
Kooperation**

**Neu!**

## Konfliktmanagement für Disponenten

06. und 07. September 2010  
Bochum

**Trainer:**

**Wolfgang Leiterhold**

Trainer und Berater bei der  
Spirit & Consulting GmbH, Bochum

**Zielgruppe:**

Mitarbeiter/innen aus dem Vertrieb,  
Quereinsteiger, ehemalige Fahrer/innen

CLASSIC SEMINAR

**Service-Informationen:**

Telefon: 02 21 / 95 14 49-13

E-Mail: [bildung@beka.de](mailto:bildung@beka.de)

**Bildungsteam:**

R. Domgörgen -13

H. Peters -14

C. Fahrentrapp -14

I. Behnke -21

**Anmeldung:**

Fax: 02 21/95 14 49-30

oder [www.beka.de](http://www.beka.de)

**beka:**

Telefon: 02 21 / 95 14 49-0

Bismarckstraße 11-13

50672 Köln

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Aufgabengebiet des Disponenten ist vielfältig: Koordination und Überwachung von Touren, Einteilung und Zuteilung von (oftmals unangenehmen) Arbeitszeiten/Arbeitseinsätzen etc....

Das für die Erledigung von Arbeitsaufträgen/-anweisungen nicht immer Wünsche und Vorstellungen der Mitarbeiter Berücksichtigung finden, ist offensichtlich und birgt hohes Konfliktpotenzial in sich.

Als Disponent sind Kenntnisse im Konfliktmanagement besonders wichtig, denn dadurch können sie vor allem in konfliktbeladenen Situationen souverän agieren und gleichzeitig ihre innere Balance (be)wahren. Ferner schaffen Sie durch das Wissen um wirkungsvolle Strategien und Techniken im Umgang mit Konflikten/Konfliktsituationen ein gesundes Arbeitsklima, dass neben einer positiven Zusammenarbeit, letztlich auch die Leistungsfähigkeit aller Mitarbeiter fördert.

### **Seminarziele**

- Frühzeitiges Erkennen von Konfliktpotenzialen
- Wissen um Techniken des eigenen Konfliktmanagements und um das Steuern von Konflikten in Teams
- Beherrschen von Praxiserprobten Methoden der Konfliktbewältigung

### **Seminarinhalte**

- Führen in der Sandwichposition
- Motivation zur Problemlösung
- Körpersprache und andere nonverbale Signale nutzen
- Konfliktvermeidung durch Beziehungsaufbau
- Freiräume geben und Grenzen setzen
- Die unterschiedlichen Ebenen der Kommunikation
- Win-Win-Lösungen in der Praxis
- Auf der „Straße der Sieger“ zur Konfliktlösung
- Einwände lösen und Ergebnisse erzielen

### **Methoden**

Trainerinput und Diskussionen über psychologisch fundierte Modelle des Konfliktmanagements; Einzel- Partner- und Gruppenaufgaben zur Erarbeitung von individuellen Strategien im Konfliktmanagement; Einübung der erlernten Techniken durch Rollenspiele und (Video-) Feedback

### **Zeitplan des Seminars**

#### **1. Tag**

10.00 Uhr Seminarbeginn  
12.30 Uhr Mittagessen  
17.30 Uhr Seminarende  
18.30 Uhr Abendessen

#### **2. Tag**

09.00 Uhr Seminarbeginn  
12.30 Uhr Mittagessen  
16.30 Uhr Seminarende

Die Kaffeepausen werden nach Bedarf eingefügt.

### **Anmeldung und organisatorischer Ablauf**

#### **Veranstaltungsort**

**Park Inn Bochum**  
Massenbergstraße 19-21

**44787 Bochum**

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

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

Im Tagungshotel haben wir genügend Einzelzimmer vom 05. bis 07.09.2010 für Sie vorgebucht. Die Übernachtungskosten im Einzelzimmer inkl. Frühstück betragen **€99,-** pro Person und Nacht.

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

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, 20. August 2010**

**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

