JBC
Janis Bailitis Consulting

Janis Bailitis
Tel.: +49 30 6283325
Email: j.bailitis@jb-c.de
Internet: www.jb-c.de

1.7 In schwierigen Gesprächssituationen bestehen

Wie ihre Kollegen auch, sind Auszubildende vom ersten Tag an immer wieder einmal mit schwierigen Gesprächssituationen konfrontiert. Dies können Beschwerden sein oder aber auch in irgendeiner Hinsicht übertriebene Forderungen von Mietern. Aber auch Gespräche, in denen Mieter auf die Einhaltung der mietvertraglichen Pflichten hingewiesen werden müssen, gehören hierzu.

Hier gilt es Ruhe zu behalten und angemessen zu reagieren, geht es doch darum, die Interessen des Unternehmens bestmöglich zu vertreten und gleichzeitig möglichst kundenorientiert zu agieren. Das kann, besonders zu Beginn der Ausbildung ein schwieriger Spagat sein.

Der professionelle Umgang mit derartigen Gesprächssituationen lässt sich jedoch trainieren. Werden einige wichtige Grundgedanken beherzigt, brauchen auch Auszubildende keine Angst vor derartigen Gesprächen haben.

Wichtige Eigenschaften des Seminars sind die Berücksichtigung der unterschiedlichen Persönlichkeiten der Teilnehmer, die Vielzahl von praktischen Übungen sowie gegenseitiges Feedback.

Einführung

- Kennenlernen der Teilnehmer
- Bisherige Erfahrungen der Teilnehmer mit schwierigen Gesprächssituationen
- Klärung der Erwartungen der Teilnehmer

Wahrnehmung und Vorstellungen

- Einfluss von Wahrnehmung und Vorstellungen auf das Verhalten
- Selbsterfüllende Prophezeiungen
- Bedeutung von Selbst- und Fremdbild

Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Hörgewohnheiten und Hörfallen
- Feedback

Gesprächsführung

- Gesprächsvorbereitung
- Gesprächsklima
- Gesprächsführung durch Fragen
- Durch aktives Zuhören den Gesprächspartner kennenlernen
- Anschauliche Darstellung
- Umgang mit Negativem und Kritik

Spezielle schwierige Gesprächssituationen

- Reklamationen und Beschwerden mieterorientiert behandeln
- Gekonntes "Nein"-Sagen bei überzogenen Mieterwünschen
- Mieterversäumnissen konstruktiv begegnen

Trainingsabschluss

- Ergebnisschwerpunkte und Ziele für den Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Sicherstellung des Seminartransfers
- Teilnehmerfeedback

Zielgruppe

- Auszubildende und Berufseinsteiger

Empfohlene Dauer

- 1 Tag

Empfohlene Teilnehmerzahl

- 8 bis 15 Personen