

# Der Ton macht die Musik - souverän reagieren

Termin/e

Plätze verfügbar: 15.05.2025, 09:00 - 16:00 Uhr

Hannover

Teilnahmeentgelt

**250 EUR**

Das Teilnahmeentgelt beinhaltet die Veranstaltungsunterlagen und die Verpflegung sowie die darauf entfallende Mehrwertsteuer.

Sie möchten immer den richtigen "Ton" treffen, auch wenn Kundinnen und Kunden dies selbst nicht immer tun? Dann erhalten Sie in diesem Seminar die richtigen Anregungen, wie das gelingen kann.

Dozierende/r

Frank Götting

## Inhalt

---

- Die eigene Wirkung von Körpersprache und Stimme
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Mit Fragetechniken geschickt reagieren
- „Killerphrasen“- was steckt dahinter und wie werden sie wirkungslos
- Unangenehme Mitteilungen freundlich und bestimmt vertreten
- Einfache Techniken, wie Sie schlagfertiger werden

## Nutzen

---

Der „gute“ Ton von Seiten der Kundinnen und Kunden wird nicht immer so ernst genommen und

unsachliche Beschwerden häufen sich.

Treffen Sie in jeder Situation den richtigen Ton. Der Arbeitsalltag fordert zusätzlich zu Ihrer fachlichen Kompetenz auch eine entsprechende soziale Kompetenz, um in schwierigen Situationen souverän und gelassen zu reagieren.

In diesem Seminar lernen Sie Methoden und Möglichkeiten kennen, die Ihnen helfen, bei unsachlichen Angriffen schnell wieder auf die Sachebene zurück zu kehren, unangenehme Mitteilungen freundlich und bestimmt zu vertreten und dabei ruhig und entspannt zu bleiben.

Die vorgestellten Techniken werden unmittelbar auf Ihre alltäglichen Kontexte übertragen und trainiert.

## Zielgruppe

---

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche; auch für Neu- und Quereinsteiger/-innen geeignet

## Arbeitsmittel und Methodik

---

Information mit Diskussion, Praktisches Üben

Skript wird zur Verfügung gestellt.

## Hinweise

---

## Anmeldung

---

Sie können sich bis zu zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin anmelden.

Zu diesem Zeitpunkt wird entschieden, ob die Veranstaltung stattfindet. Eine kostenfreie Abmeldung ist danach nicht mehr möglich. Selbstverständlich können sich kurzfristig Interessierte auch nach dem Anmeldeschluss verbindlich anmelden, sofern noch Plätze frei sind.

## Kontakt

---

Frau Jessica Wenzel  
Telefon: 0511 1609-5334  
E-Mail: [jessica.wenzel\(at\)nsi-hsvn.de](mailto:jessica.wenzel(at)nsi-hsvn.de)