

# Schwierigen GesprächspartnerInnen sicher begegnen

So zähmen Sie Nervensägen im Berufsalltag!

Praxistipps  
für mehr  
Gelassenheit



Mag. SCHRANZ  
Coaching & Kommunikation



Univ.-Lekt. Dr. CERWINKA, MSc  
Coaching & Kommunikation e.U.



27. August 2019, Wien  
19. November 2019, Linz  
03. Dezember 2019, Wien  
jeweils von 9:00 – 17:00 Uhr



**ARS**  
AKADEMIE  
FÜR RECHT,  
STEUERN &  
WIRTSCHAFT

Von den Besten lernen.

# Schwierigen GesprächspartnerInnen sicher begegnen

So zähmen Sie Nervensägen im Berufsalltag!

## IHR NUTZEN

Gibt es in Ihrem Umfeld auch Menschen, die es mit schlafwandlerischer Sicherheit immer wieder schaffen, Sie aus der Reserve zu locken? Die wie emotionale Vampire an Ihrer Energieader saugen?

Erreichen Sie in Zukunft Souveränität im Umgang mit diesen Nervensägen – egal, ob KundIn, KlientIn, PatientIn, MitarbeiterIn oder ChefIn. Punkten Sie mit der richtigen Wortwahl, kluger Taktik und wertschätzender Kommunikation. Nehmen Sie aus diesem Seminar Tipps mit, um in Zukunft heiklen Situationen mit mehr Gelassenheit begegnen zu können.

Die anderen können Sie nicht ändern – Sie können sie jedoch durchschauen und entsprechend agieren. So verhindern Sie, dass Ihnen ganz bestimmte Typen tagtäglich wertvolle Energie rauben! Sehen Sie schwierige Gespräche daher auch als Chance, um Ihre eigenen Verhaltensmuster zu analysieren und sich selber besser zu verstehen.

**Nutzen Sie unser Angebot und bringen Sie Beispiele aus Ihrem Berufsalltag zur – selbstverständlich vertraulichen – Bearbeitung ins Seminar mit!**

## METHODEN

- Vortrag und Erfahrungsaustausch in der Gesamtgruppe
- Intensives Üben anhand von Fallbeispielen

## VORTRAGENDE



### **Mag. Gabriele Schranz**

Seit 1993 selbstständige Trainerin und Beraterin für Kommunikation, professionelles Auftreten, Prozessoptimierung und Persönlichkeitsentwicklung, schwerpunktmäßig im Dienstleistungs-, Arzt- und Assistenzbereich sowie im Office-Management; Fachbuchautorin; langjährige Berufserfahrung im Management der Berlitz-Sprachschule in Wien; Studium der Betriebswirtschaft in Wien.

und/oder



### **Univ.-Lekt. Mag. Dr. Gabriele Cerwinka, MSc**

Seit 1993 Vorträge und Coachings in den Bereichen Auftreten, Kommunikation, Teamführung, Arbeitstechniken sowie schriftliche Kommunikation & Dienstzeugnisse; Universitätslektorin und Fachbuchautorin; langjährige Berufserfahrung als Vorstandssekretärin und auf dem Gebiet der Öffentlichkeitsarbeit im Bankenbereich; Studium der Berufspädagogik und Kommunikationswissenschaft sowie Human Resource Management und Organizational Development in Wien.



## SEMINARINHALTE

### ■ Was macht schwierige GesprächspartnerInnen aus? Nicht jeder ist am Morgen mit dem festen Vorsatz aufgestanden, ausgerechnet Sie zu ärgern

- Wie schwierige GesprächspartnerInnen entstehen
- Die inneren Blockaden erkennen
- Wirklich ändern kann ich nur mich selber –  
Die eigene Einstellung entscheidet

### ■ „Adressat unbekannt“ Kommunikation ist ein komplexer Prozess – und überall lauern Fallen!

- Was alles bei unserer Kommunikation  
schief laufen kann
- Gehirn statt Gefühl – wie viel Emotion  
verträgt ein berufliches Gespräch?
- Wenn Details entscheiden –  
die richtige Wortwahl als Erfolgsfaktor
- Gespräche sind kein Duell:  
richtig Fragen und Zuhören
- Deeskalationstaktiken für den Notfall
- Sonderfall Beschwerde:  
ein Gesprächsleitfaden für alle Fälle
- Schwierige im Netz – E-Mails und Social Media  
als Plattform für Schwierige

### ■ Nervensägen unter der Lupe – Individuelle Tipps aus der „Behandlungs-Trickkiste“

- Der/die AngeberIn
- Der/die BesserwisserIn
- Der/die Negative
- Der/die NörglerIn
- Der/die Zynische
- Der/die mit dem Heiligenschein
- Der Vulkan
- ... und Ihre persönliche Nervensäge

### ■ Schwierige Gespräche als Chance – Was Sie in Zukunft anders machen werden

- Analyse der eigenen Verhaltensmuster
- Der Weg zu meinem persönlichen Erfolg

## WER MUSS INFORMIERT SEIN

- ✓ *Alle, die im Beruf Situationen mit schwierigen  
GesprächspartnerInnen zu bewältigen haben*
- ✓ *Vorgesetzte, Führungskräfte*
- ✓ *Personalverantwortliche*
- ✓ *MitarbeiterInnen | KundenbetreuerInnen*

## TERMINE / IHRE INVESTITION

<b>Termine</b>	27. August 2019, 1010 Wien ARS Seminarzentrum, Schallautzerstraße 2-4
	19. November 2019, 4020 Linz Hotel Schillerpark, Schillerplatz, Tel.: 0732 / 69 50
	03. Dezember 2019, 1010 Wien ARS Seminarzentrum, Schallautzerstraße 2-4
<b>Uhrzeit</b>	jeweils von 9:00-17:00 Uhr
<b>Investition</b>	je € 495,-

inkl. Seminarunterlage, Begrüßungskaffee, Erfrischungsgetränken, Mittagessen und exkl. 20 % USt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eintreffens und nach Maßgabe freier Plätze berücksichtigt. Wir ersuchen Sie, nach Erhalt der Rechnung die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin zu überweisen. Die Rechnung wird per E-Mail versendet. Sollten Sie spezielle Bedürfnisse (Barrierefreiheit, Lebensmittelunverträglichkeiten etc.) haben, geben Sie uns diese bitte bekannt. Irrtümer und Preisänderungen vorbehalten.

## ERMÄSSIGUNGEN

<b>12 %</b>	(per TN) ab 5 TeilnehmerInnen eines Unternehmens
<b>10 %</b>	(per TN) ab 3 TeilnehmerInnen eines Unternehmens

Ermäßigungen, Rabatte, Frühbucherbonus etc. sind nicht addierbar!

## STORNO

Bitte haben Sie Verständnis, dass bei Stornierungen ab 14 Tage vor Seminarbeginn 50 % des Seminarbetrages, bei Stornierungen oder Nichterscheinen am Veranstaltungstag die volle Gebühr in Rechnung gestellt wird. Bei jeder Stornierung beträgt die Bearbeitungsgebühr € 40,-. Bei einer Umbuchung auf einen Folgetermin bleibt die ursprüngliche Rechnung inkl. der Fälligkeit gültig. Zusätzlich wird eine Gebühr von € 20,- exkl. USt. (ausgenommen am Seminarartag: 15 % Aufschlag) in Rechnung gestellt. Stornierungen können ausschließlich schriftlich entgegengenommen werden! Selbstverständlich können Sie jedoch gerne eine Ersatzperson nominieren. Die Veranstalter behalten sich vor, Seminare aus wichtigen Gründen zu verschieben sowie Programmänderungen vorzunehmen.

## ANMELDUNG / INFORMATION

**Projektorganisation:** Christine Walser

**Inhalt / Konzeption:** Mag. (FH) Claudia Wolf

 [office@ars.at](mailto:office@ars.at)  +43 1 713 80 24-26  +43 1 713 80 24-14

### Machen Sie Ihr Unternehmen zukunftsfähig!

Managed Training Services – Bildungskatalog  
Inhouse Seminare – Digitales Lernen

ARS – Ihr Partner für ALLE Themen & Formate!

 [b2b@ars.at](mailto:b2b@ars.at) oder  +43 1 713 80 24-76

## ANMELDUNG / UNTERLAGENBESTELLUNG

**Ja, ich melde mich an** für das Seminar „Schwierigen GesprächspartnerInnen sicher begegnen“

Termin \_\_\_\_\_

Ich bin einverstanden, dass meine Daten elektronisch gespeichert werden und ich per E-Mail über weitere Veranstaltungen informiert werde. Als Gerichtsstand wird Wien vereinbart.

**Sie können an den angeführten Terminen nicht teilnehmen?**  
Bestellen Sie die Seminarunterlagen je nach Verfügbarkeit zu einem vergünstigten Preis! Kontaktieren Sie uns!



ARS ist ÖCERT-Qualitätsanbieter!

### TEILNEHMER/IN

Name / Vorname / Titel \_\_\_\_\_

Aufgabenbereich / Abteilung \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Mobil \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### FIRMA

Beschäftigte

bis 100

100-200

über 200

Branche/ Firma \_\_\_\_\_

Straße, Postfach \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

E-Mail für Rechnungsversand \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_