

Deeskalieren – gewusst wie



Sicherheit ist die oberste Prämisse für das Tagesgeschäft. Aus diesem Grund ist die Auseinandersetzung mit extrem kritischen Situationen seit Jahren das wesentliche Element der Sicherheitstage der SBS. Gleichermäßen ist die frühzeitige Deeskalation die beste Lösung für kritische Situationen, damit diese im besten Fall erst gar nicht entstehen oder frühzeitig deeskaliert werden.

Aus diesem Grund bieten wir in diesem Jahr zusätzlich zu den Sicherheitstagen ein weiteres Seminar an, in dem Sie erfahren, wie Kommunikation grundsätzlich verläuft und welche Schwierigkeiten in der Kommunikation auftreten können. Sie erlernen, wie Sie Konfliktsituationen erkennen können und welche Strategien es zum Lösen von Konflikten gibt.

Der Schwerpunkt wird dabei auf die deeskalierende Gesprächsführung gelegt, d. h., wie kann ich durch meine Reaktion dem Gast „den Wind aus den Segeln“ nehmen? Anhand von Alltagssituationen wenden Sie die gelernten Techniken an, sodass Sie für künftige kritische Situationen in Ihrer Filiale gut vorbereitet sind.

Das erwartet Sie:

- ✓ Grundlagen der Kommunikation
- ✓ Erkennen von Konfliktsituationen
- ✓ Techniken der deeskalierenden Gesprächsführung

Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt 1 Tag.



Trainer- und Referententeam
Personalentwicklung MERKUR
CASINO



01.02.2024 / Nord
20.03.2024 / Mitte
21.03.2024 / Mitte
11.04.2024 / Süd
18.04.2024 / Südwest
Der Seminarort wird anhand des
jeweiligen Teilnehmerkreises gewählt.



Servicemitarbeiter*innen der
MERKUR CASINO Filialen



Die Teilnehmerzahl ist auf
10-14 Personen begrenzt.



Die Anmeldung erfolgt über Ihre
Filialleitung an Melissa Unrau
(MUnrau@merkur-casino.de).

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

