Umgang mit schwierigen Gästen

Wenn Gäste auffällig werden, kann dies zur besonderen Herausforderung für Ihre Mitarbeiter*innen werden und häufig stehen Sie als Führungskraft in der Verantwortung, die Situation zu entschärfen und zu deeskalieren.

In diesem Seminar lernen Sie Methoden und Techniken der deeskalierenden Gesprächsführung kennen und erproben im geschützten Rahmen, wie Sie diese in der Praxis anwenden können. Sie erfahren außerdem, wie Sie sich und Ihre Mitarbeiter*innen sensibilisieren können, um schon früh entstehende Konflikte zu erkennen und entsprechend so zu reagieren, dass eine schwierige Situation verhindert werden kann.

Das erwartet Sie:

- ✓ Methoden und Techniken des Konfliktmanagements
- ✓ Deeskalationstechniken
- ✓ Übungen zum Praxistransfer

Die Veranstaltung im Überblick:

Die Seminardauer beträgt 2 Tage.

16.-17.07.2024
15.-16.10.2024

Die Teilnehmerzahl ist auf 8-12 Personen begrenzt.

Trainerteam Personal-entwicklung MERKUR CASINO

Führungskräfte der MERKUR SPIELBANKEN NRW & ST

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!