



Seminarangebot

Schwierige Gesprächssituationen professionell meistern

Kennziffer	Termin	Ort	Preis	Meldeschluss
1126H190	09. – 10.11.2026 09.00 – 16.00 Uhr	Rostock	386,00 €	12.10.2026

Zielgruppe: interessierte Beschäftigte

Leitung: Martin Rettmer
zertifizierter Rhetorik - Trainer, MR-Rhetorik

Beschreibung:

Kundinnen und Kunden werden immer sensibler und agieren in Gesprächen mit Dienstleistern und Behörden zunehmend aggressiver. Damit Sie solche Situationen nicht aufkommen lassen bzw. diese Situationen besser beherrschen können, lernen Sie, wie Sie eine Gesprächsführung nutzen, die Sie sicher und souverän durch solche Gespräche bringt. Sie vertiefen die erlernten Inhalte im Seminar in praktischen Übungen und ergänzen das Wissen mit neuen Formaten. Lernen Sie Fragetechniken, Gesprächsstrukturen, Persönlichkeitsanalysen und Verhaltensweisen kennen, die Ihnen jedes Gespräch leichter machen. Sie können nach dem Seminar Menschen einordnen und diese so behandeln, dass es für die Kunden ein schönes Gefühl ist, mit Ihnen zu reden. Durch eine optimierte Gesprächsführung mit psychologischen Grundkenntnissen erreichen Sie eine Atmosphäre, die lösungsorientierte und zielgerichtete Gespräche zulässt. Geschickte Fragen lösen Widerstände auf und führen zu einem schnellen Gesprächsende. Die „Meta-Programme“ und das „VAKOG-Muster“ runden Ihr rhetorisches Wissen ab, welches Ihre Gespräche überdurchschnittlich angenehm macht.

Neben den Inhalten und dem Wissen zum Einsatz Ihrer Stimme erfahren Sie weitere körpersprachliche Fähigkeiten, die Ihnen vor dem Kunden eine außerordentliche Präsenz verleihen. Sie überzeugen körpersprachlich und inhaltlich.

Inhalte:

- der Körper als Werkzeug kompetenter Gespräche
- der erste Eindruck – von Anfang an die Gespräche führen
- unterschiedliche Persönlichkeitstypen – Menschen erkennen und abholen
- Meta-Programme – Motivationen erkennen und bedienen
- sicher, durchsetzungsstark und eloquent im Gespräch
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Absender: (Stempel der anmeldenden Verwaltung)

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Kommunales Studieninstitut
Mecklenburg-Vorpommern
Brandteichstraße 20
17489 Greifswald

per E-Mail: info@studieninstitut-mv.de

Datum:

Anmeldung zum Seminar

1126H190

Thema: Schwierige Gesprächssituationen professionell meistern

Termin: 09. – 10.11.2026

Ort: Rostock

Nachstehend aufgeführte Personen werden hiermit zur o. g. Fortbildungsveranstaltung angemeldet:

Name, Vorname	Funktion	E-Mail Adresse

Die Geschäftsbedingungen des Kommunalen Studieninstitutes Mecklenburg-Vorpommern habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

Unterschrift