

Das Deeskalationsteam **POLTRAIN®** bietet an:

Trainings zur Deeskalation von Konflikten und Gewalt

Empfangs- und Pfortendienst

Auch der Empfangsbereich eines Unternehmens braucht professionelles Management - schließlich kann eine gelungene Konzeption die weiteren Geschäftskontakte bestimmen.

Empfangssituationen – Visitenkarte des Unternehmens

Selbst Unternehmen, die heute über Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität diskutieren, stellen die Empfangssituation noch immer eher selten in den Mittelpunkt der Betrachtung, obwohl auch diese zum Service gehört. Zudem ist der Empfang im Unternehmen ein wichtiger Image-Träger, denn erste Eindrücke beim Besucher sind oft auch bleibende.

Immer freundlich kontrollieren – auch in stimmungskritischen Situationen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Überwachungs- und Kontrollaufgaben halten die zu kontrollierenden Menschen scheinbar auf und stehlen ihnen wertvolle Zeit - so jedenfalls werden sie von den Passierenden erlebt, bewertet und behandelt. Sie werden bei ihrer Tätigkeit, die sie ja im Auftrag des Unternehmens erbringen, immer wieder beleidigt und bedroht, bis sie einmal in der Erregung unbedacht reagieren und einen Anlass zu einer Beschwerde liefern.

Professionelles Kontrollieren ist erlernbar

Konfliktminderndes Auftreten ist trainierbar und verspricht professionellen Umgang mit den Gesprächs- und Konfliktpartnern. Wir schulen Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dass sie sich auch in kritischen Situationen professionell verhalten und das öffentliche Image Ihrer Firma oder Organisation stärken. Die Zahl verletzter Mitarbeiter und die Anzahl an Beschwerden aus der Öffentlichkeit ist deutlich geringer, entlastet wirtschaftlich und macht Sie konkurrenzfähiger.

Inhalte:

Die Teilnehmer

- reflektieren ihre Einstellung zu ihren Gesprächspartnern und versetzen sich in deren Rolle
- erfahren Reaktionsmuster in Konfliktsituationen
- erarbeiten Konfliktminderungs- und Konfliktlösungsmöglichkeiten
- lernen hilfreiche Kommunikationsmodelle und –techniken kennen und konfliktmindernd anzuwenden
- übertragen die Inhalte auf ihre eigene Arbeitssituation
- und trainieren die Inhalte in Rollenübungen

Methoden:

Interaktive Durchführung des Seminars mit praktischen Übungen

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

- die im Kontroll-, oder Überwachungsdienst
- im Werkschutz oder im Pforten- und Empfangsdienst
- die im betrieblichen Ermittlungsdienst

tätig sind.

Kontakt:

Trainings zur Deeskalation von Gewalt und Rassismus:

POLTRAIN®

Ansprechpartner: Heinz Kraft

Peter-Alfs-Str. 10

58256 Ennepetal

Tel.: 02333 977221

E-Mail: team@poltrain.de

Internet: www.gewalt-deeskalationstrainings.de