

Interkulturelle Kommunikation und Konfliktmanagement im Kundenkontakt

Eine reibungslose Kommunikation trägt heute wesentlich zum Erfolg eines Unternehmens bei. Wenn unterschiedliche Verhaltensweisen oder Werte aufeinandertreffen, kann es zu Kommunikationsstörungen oder Konfliktsituationen kommen. Diese Konfliktpotenziale gilt es frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu intervenieren, um den Verlust wertvoller Kunden/-innen zu vermeiden. In diesem Workshop werden die Grundlagen des interkulturellen Konfliktmanagements praxisbezogen vermittelt. Die Teilnehmer/-innen lernen unterschiedliche Konflikttypen kennen sowie Konfliktsituationen zu analysieren und adäquate Methoden zur Konfliktlösung einzusetzen.

Zielgruppe:	Personal- und Ausbildungsverantwortliche in Unternehmen
Termin:	Nach Vereinbarung
Dauer:	1–2 Tage
Referentinnen:	Hülya Eralp, Dr. Rita Panesar



Europäische Union

Europäischer Sozialfonds ESF
Chancen nutzen, Beschäftigung sichern!



Hamburg