

Schlagfertigkeitstraining für Mitarbeiter/-innen im Publikumsverkehr (Teil 2: Aufbauseminar)

Zielgruppe: Alle, die ihre rhetorischen Fähigkeiten und Schlagfertigkeit verbessern möchten.

Seminarinhalt:

Alle, die ihre rhetorischen Fähigkeiten und Schlagfertigkeit verbessern möchten.

1. Welche Schlagfertigkeitstechniken sind wirkungsvoll?
 - die „Plattenreparatur“ (ruhige Wiederholung der Botschaft)
 - die Wirkungen von Fogging („Nebeltechnik“)
 - die Positiv-Umdeutung
 - einen Angriff entwaffnen durch Rückfragen stellen
2. Wie reagieren Sie wirkungsvoll auf typische Standardsätze?
 - für Vorwürfe: „Immer muss man warten!“
 - bei Angriffen auf die Person: „Sie haben ja keine Ahnung!“
 - bei Druck: „Das müssen Sie sofort erledigen!“
 - bei ungerechtfertigten Forderungen ...
3. Was tun, wenn die Schlagfertigkeit nicht mehr reicht?
 - Umgang mit hoch emotionalen Bürgern
 - Strategien zur Deeskalation (Verhalten, Stimme, Körpersprache)
 - Wann ist Abbruch eines Gesprächs geboten?
 - Hinweise zur persönlichen Sicherheit und Teamunterstützung

Termin	Zeit	Ort	Gebühr	
02.11.2026	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder:	15,00 €

Dozent/-in **Andreas Stein**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn