

## **RTC Seminare nach Maß**

Milka Bucic  
Herderstrasse 1A  
68789 St. Leon-Rot  
Tel. 06227/ 39 82 82  
Fax 06227/ 39 84 84  
Mobil: 01 72/8 32 32 25  
E-Mail: [info@rtc-bucic.de](mailto:info@rtc-bucic.de)  
Interner: <http://www rtc-bucic.de>

### **Kommunikation und Konfliktmanagement**

Diese Seminare richten sich an miteinander arbeitende Gruppen, Kundenservices, Verkäufer, Führungskräfte usw. Überall da, wo es darauf ankommt „richtig“ zu kommunizieren, um von Ihren Kunden, Geschäftspartnern, Mitarbeitern, Kollegen, Freunden richtig verstanden zu werden.

Je nach Situation, wird ein Mix der folgenden Elemente zusammengestellt:

#### **Kommunikations-Art, Kommunikations-Stil**

- Nonverbale Kommunikation
- Vier-Seiten-Kommunikation
- Umgang mit schwierigen Sachverhalten
- Vom Spiegeln, Angleichen und anderen Wegen, einen guten Gesprächskontakt herzustellen
- Konstruktive Kritik – aber wie?
- Kontrollierter Dialog
- Ich-Botschaften
- Fragen will geübt sein
- Umgang mit Einwand, Widerstand und Kritik

#### **Konfliktmanagement:**

- Emotionale Intelligenz und Zusammenarbeit
- Grundlagen und Umgang mit Konflikten
- Umgang mit Konflikten oder warum sich unsere Ahnen duelliert haben
- Typenlehre nach MBTI
- Vier-Seiten-Kommunikation
- Selbstbild-Fremdbild-Darstellung
- Spielregeln – Kindersache?
- Ihr persönlicher Konfliktplaner