



# RESILIENZ- WERKSTATT

## FÜR MITARBEITENDE IM SERVICE

### DER TON WIRD RAUER.

Das merken wir alle. Zivilisatorische Standards sind nicht mehr ungefährdet – auch im persönlichen Kontakt.

Gut sichtbar wird das da, wo es um die unmittelbaren Lebensgrundlagen von Menschen geht – Energie und Wohnen sind typische Themen. Es liegt nahe, dass diese Dinge in Krisenzeiten besonders emotional besetzt sind. Für die Mitarbeitenden, die Service in diesen Bereichen bieten, bedeutet das aber: viele Eskalationsgespräche.

In unserer Resilienz-Werkstatt für Mitarbeitende im Service graben wir tief. Und finden die passgenauen Lösungen, mit denen Eskalationen ihren Schrecken verlieren.

# Wie gut sind Ihre Mitarbeitenden für Eskalationsgespräche gerüstet?

Sie möchten Ihrem Team Unterstützung für diese besonders belastenden und anspruchsvollen Kommunikationssituationen an die Hand zu geben?

Wir bieten Ihnen mit unserer Resilienz-Werkstatt ein Training, das die besonderen Herausforderungen an die Gesprächsführung bei Eskalationen, aber auch die dahinterliegenden Möglichkeiten zur Resilienz auslotet.

Resilienz wird hier so verstanden, dass an drei Schritten angesetzt wird:

- **AKZEPTANZ**
- **SELBSTWIRKSAMKEIT**
- **LÖSUNGSORIENTIERUNG**

Sobald die Situation grundsätzlich akzeptiert ist – weil sie sich ja nicht ändern lässt –, wird der Blick frei für die Ressourcen: der eigene Werkzeugkasten der empathischen Gesprächsführung, aber auch das nötige Empowerment im Team, auf das zurückgegriffen werden kann. Sind die eigenen Handlungsmöglichkeiten und Werkzeuge klar, lassen sich solche Situationen bewältigen und werden lösbar.

Alle imug-Maßnahmen sind maßgeschneidert. Jedes Modul erhält eine individuelle Konzeption, die sich nach dem aktuellen Bedarf ausrichtet.

Ziel ist dabei immer, wirksame Hilfestellungen für die tägliche Praxis zu bieten.

# Das können die Themen sein:

## DIE 3 SCHLÜSSEL ZUR RESILIENZ

- **Akzeptanz:** Die Situation ist da. Ich bin nicht persönlich gemeint. Und ich sehe das Licht am Ende des Tunnels.
- **Selbstwirksamkeit:** Ich kann diese Eskalation bewältigen, weil ich über professionelle Distanz verfüge und genau da ansetze, wo ich wirklich helfen kann.
- **Lösungsorientierung:** Ich nutze gezielt alle Werkzeuge. Und zwar nicht allein. Auf mein Team kann ich mich immer verlassen.

## SERVICE IST HANDWERK

- Haltungen und Grundbedürfnisse. Meine eingeschlossen.
- Die Grundlagen der Kommunikation: Wie Menschen auf schwierige Situationen reagieren.
- Die Empathie-Matrix: unsere wichtigste Ressource.

## MIT ESKALATIONEN SICHER UMGEHEN

- Auf Emotionen angemessen reagieren.
- Aktiv zuhören, richtig fragen und den Bedarf erkennen.
- Zielgerichtet, wertschätzend und ehrlich beraten.
- Einwänden souverän begegnen.
- Akzeptanz und Win-win-anstreben.

## EMPOWERMENT: SPIELRÄUME ENTDECKEN UND NUTZEN

- Den Vorteil betonen. Handlungsrahmen kennen.
- Grenzen setzen: Richtig nein sagen.
- Eskalationen professionell dokumentieren.

# ONLINE UND AGIL

**4 SEQUENZEN**

**JE CA. 3 STUNDEN**

**VERTEILT AUF 4 TAGE**

**INTENSIVES LERNEN**

**MAX. 10 TEILNEHMENDE (IDEAL)**

**MICROSOFT TEAMS**

**KEINE VORKENNTNISSE NÖTIG \***

Aus lernökonomischen Gründen wird das Training online in einem agilen Format angeboten. Es lässt sich besonders gut in den Arbeitsalltag zu integrieren – auch für Mitarbeitende in Teilzeit oder im Homeoffice.

\* Vorkenntnisse der Mitarbeitenden sind nicht erforderlich. Vorteilhaft ist, wenn der Teams-Account der Teilnehmenden bereits eingerichtet ist.

# KONTAKT

Andreas Schielke

Senior Consultant und Trainer



0511 12196-23

[schielke@imug.de](mailto:schielke@imug.de)

[www.imug.de/beratung-und-training](http://www.imug.de/beratung-und-training)

... qualifiziert, trainiert und coacht Mitarbeitende im Service. Als Berater analysiert bzw. optimiert er die Kommunikation für Unternehmen aus verschiedenen Branchen und entwickelt neue Service-Konzepte.