

## Überblick



## Gewaltfreie Kommunikation im Service

„Geh Du lieber dran, ich komme mit dem Kunden gar nicht klar, der rastet immer gleich aus und greift mich an!“

Sie verfügen bereits über entsprechende technische Kompetenz und Erfahrung in der Kommunikation im Servicedesk. Telefontrainings haben Sie schon besucht und doch erleben Sie immer mal wieder Situationen im Service, die für Sie herausfordernd sind. Sei es, weil die Umstände und Stimmung des Kunden, sagen wir „energiegeladen“ sind, oder weil Sie selbst unter enormem Druck stehen.

Sie möchten souverän werden im Umgang mit angespannten Situationen und verbalen Angriffen.

## Zielgruppe

Dieses Training richtet sich an alle Mitarbeiter im Customer Support/Hotline/ Helpdesk/Servicedesk/After Sales Service/Ersatzteilservice.

## Nutzen

Nach diesem Training werden Sie deutlich sicherer in der Kommunikation in kritischen Situationen und wissen, wie Sie auf verbale Angriffe reagieren können. Ihr Werkzeugkoffer der kundenorientierten Kommunikation wird angereichert.

## Inhalt

### Im Überblick

Ein praxisorientiertes Kommunikationstraining auf Basis der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg.

### Trainingsinhalte:

- Elemente der gewaltfreien und wertschätzenden Kommunikation (in Anlehnung an Marshall B. Rosenberg)
- Gesprächsführung mit Wertschätzung und Feedback
- Bewusstsein über die eigene Wirkung und das eigene Wertesystem schärfen
- Entstehen von Konflikten: vorbeugen und entschärfen
- Umgang mit verbalen Angriffen oder Konfliktsituationen
- Einfühlsame Haltung zeigen und zugleich klar sein in der Kommunikation
- Einfluss der eigenen Haltung, des eigenen Empfindens; Umgang mit Stress/Druck
- Stärker lösungsfokussiert und weniger problemorientiert arbeiten

## Termine



[www.marillabax.de/akademie/](http://www.marillabax.de/akademie/)

## Investition

EUR 890,- \*

für 2 Tage intensives

Training

(inkl. Teilnehmerunterlagen, Mittagessen, Snacks, Getränke und kommentiertem Fotoprotokoll)

\*zzgl. ges. MwSt.

In kleinem Teilnehmerkreis und intensiven Einheiten werden die Teilnehmer in erfahrungsorientierten Übungen aufgefordert, sich mit den Themen auseinanderzusetzen und zu **trainieren**. Folienvorträge suchen Sie bei marillabax vergeblich.

## Inhoustraining?

Sprechen Sie uns an. Gern erstellen wir ein individuelles Angebot für Sie.

### Tipp:

Bringen Sie Beispiele aus Ihrem Alltag direkt zur Bearbeitung mit ins Training.

### Unterstützende Materialien:

Sie erhalten die marillabax Kommunikationstipps als Arbeitshilfe für den eigenen Schreibtisch.

## Methodik

Die marillabax Trainings zeichnen sich durch die hohe Praxisorientierung, nachhaltigen Lernerfolg und erfahrungsorientiertes Lernen durch Erleben aus.

Als Spezialist für Servicequalität im technischen Service wissen wir genau, worauf es bei nachhaltigen Trainingsmaßnahmen ankommt. Daher konzentrieren wir uns im Training darauf, praktische Erfahrungen mit den Teilnehmern auszutauschen, anhand von ganz konkreten Beispielen zu trainieren, Trainingsimpulse durch gezielte und lockere Übungen zu setzen. Das Erleben einer typischen Service-situation steht für uns im Vordergrund. Die Trainer sind von uns intensiv darin geschult, aus einer lockeren Übung, die auf den ersten Blick nichts mit Service zu tun hat, einen praktischen Bezug abzuleiten und die entsprechende Fokusmethode herzuleiten. Die Teilnehmer erfahren dadurch ein sehr abwechslungsreiches Training mit gezielter Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten.

**Praxistraining ist das Motto unserer Trainings und Lehrgänge:  
Wachsen durch Erfahrungen - aktiv, praxisnah, authentisch**



*Man kann einen Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen,  
es in sich selbst zu entdecken.* Galileo Galilei

## Referenzen

**Konrad Schuhmacher**  
Zentralbereich Personal  
Herma GmbH

„Das Teilnehmerfeedback zum marillabax Kommunikationstraining in unserem DV-Support‘ war ausnahmslos sehr positiv. Insbesondere die gelungene Mischung aus Praxisübungen und Theorieinput sowie das gleichzeitige Eingehen auf individuelle Fragestellungen hat die Teilnehmer überzeugt.  
Herr Lange kam bei den Teilnehmern sehr gut an. Er wurde als offen und freundlich beschrieben und konnte die konkrete Anwendung einer service- und kundenorientierten Kommunikation kurzweilig und zugleich nachhaltig vermitteln.“

**Raimar Paszehr-Barthel**  
Leiter IT Service Operation,  
Universität St. Gallen (HSG)

Unsere beiden Workshops mit marillabax zu den Themen Wissensorganisation und E-Mail-Kommunikation im ServiceDesk haben uns befähigt, den nächsten Schritt zu gehen.

Die kompetenten und empathischen Kursleiterinnen haben ein solides Fundament gelegt. Vielen Dank dafür!“

## Über marillabax



marillabax konzentriert sich seit 2003 auf die Entwicklung von technischen Serviceteams zum anwender- und kundenorientierten Dienstleister. Mit einem umfangreichen Beratungs- und Trainingsangebot ermöglichen wir Unternehmen insbesondere aus den Branchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik, sich zu serviceorientierten Organisationen zu wandeln und so die Kundenbindung und Profitabilität zu erhöhen. Dabei hat marillabax mit dem 4-6-3-Modell und dem Konzept der Servicemuskeln eigenständige Systematiken entwickelt, um die Kundenorientierung und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.