



## SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

# Souverän im Umgang mit schwierigen Kund:innen und belastenden Arbeits-/Konfliktsituationen

**Produktnummer**  
2024-41440K

**Termin**  
23. April 2024  
09:00 bis 16:45 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
307,00 € (inkl. Seminarunterlagen  
und Mittagessen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

## Inhalte

- Belastungs- und Konfliktsituationen im Kundenkontakt
- Eigene Belastungsmuster erkennen
- Wirksame Ansatzpunkte zur persönlichen Stressprophylaxe
- Hilfreiche Denk- und Handlungsmuster erweitern
- Das „Notfallprogramm“ in angespannten Situationen
- Reaktionsstrategien im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Innere Widerstandskraft entwickeln
- Konkrete Übungen und Anwendungen

## Dozentin

**Eva Himmelsbach**

Dipl.-Psychologin, Gesundheits- und Krankenpflegerin, Beraterin und Coach

## Zielgruppe

Kollegen:innen in kundenintensiven Bereichen, die im Umgang mit Kundenkontakten starken Belastungs- und Konfliktsituationen ausgesetzt sind und sich hilfreiche Werkzeuge zur persönlichen Entlastung aneignen möchten

## Ort

Studienhaus  
Kaiserallee 12e  
76133 Karlsruhe

[Google Maps](#)

## Kontakt

### Information

Stephanie Krenze  
0721 98550-17  
Stephanie.Krenze@vwa-  
baden.de

### Konzeption und Beratung

Stephanie Krenze  
0721 98550-17  
Stephanie.Krenze@vwa-  
baden.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)