



SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

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

Produktnummer
2025-41440K

Termin
13. Mai 2025
09:00 bis 16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
319,00 € (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

Kolleg: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](#)