



Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie • Raiffeisenstraße • 10-16 51503 Rösrath

Rundschreiben A086/2015

An die Mitglieder des Verbandes

Ansprechpartner: Sven Langner  
Durchwahl: 0251 7186-8412  
Direktfax: 0251 7186-8199  
E-Mail: sven.langner@rwgv.de

Rösrath, 26.03.2015

## **Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen - ein Training für Mitarbeiter mit Kundenkontakt - Interessant für Vertrieb, Personal, Betriebsrat VC9531**

Sehr geehrte Damen und Herren,

immer mehr Mitarbeiter fühlten sich durch die Aggressivität im Kundenkontakt verunsichert. Fast 20% der Mitarbeiter im Finanzsektor berichten von Erfahrungen mit unzufriedenen und enttäuschten Kunden, die ihren Ärger an den Angestellten auslassen (Kunden-Konfliktmonitor 2012, Hochschule Darmstadt) . Oft fehlt den Beschäftigten die notwendige Ruhe und Handlungsroutine, um die eigene Bedrohungssituation zu bewältigen.

Verantwortungsvolle Firmen reagieren mit Schulungen und Coachings zur Entschärfung von Konfliktsituationen.

- Wie verhalte ich mich in bedrohlichen Situationen?
- Wie schaffe ich es ruhig, gelassen und handlungsfähig zu bleiben?
- Welches Verhalten führt dazu, dass sich die Situation nicht zuspitzt?
- Wie reagiert man bei verbaler und physischer Gewalt?

Das richtige Verhalten ist erlernbar. Wir zeigen Ihnen gemeinsam mit erfahrenen Deeskalationstrainern was getan werden kann und muss, um mit Ausnahmesituationen adäquat umzugehen. Rufen Sie mich an: Sven Langner, Tel.-Nr. 0251 7186-8412 oder [Sven.Langner@rwgv.de](mailto:Sven.Langner@rwgv.de).

Mit freundlichen Grüßen  
Rheinisch-Westfälische Genossenschaftsakademie

gez. Manfred Schlösser

gez. Sven Langner

Qualifikation braucht einen Partner. [www.rwga.de](http://www.rwga.de)

Sitz des Unternehmens: Münster • Registergericht: Münster • Vereinsregister-Nr.: VR 4350  
Vorstandsmitglieder: Ralf W. Barkey (Vorsitz) – Siegfried Mehring • Vorsitzender des Verwaltungsrates: Klaus Geurden  
Hinweis: Es gelten die „Sonderbedingungen des RWGV für die Teilnahme an Bildungsveranstaltungen“ der Akademie.



## **VC9531 Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen - ein Training für Mitarbeiter mit Kundenkontakt**

<b>ZIELGRUPPE</b>	Mitarbeiter mit Kundenkontakt
<b>IHR NUTZEN</b>	<p>Ziel dieses Trainings ist es, Sie in die Lage zu versetzen, Situationen sich anbahnender verbaler und physischer Aggression frühzeitig zu erkennen und durch adäquates Eingreifen direkte Gewalt zu verhindern. Sie erlernen deeskalierendes Verhalten gezielt einzusetzen, zum Schutz Ihrer Person, Ihrer Kollegen und Ihrer Kunden.</p>
<b>INHALT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Gefährdungen gibt es für Mitarbeiter im Kundenkontakt?</li><li>• Wie lässt sich eine Gefährdung am Arbeitsplatz reduzieren?</li><li>• Wie kann ich verhindern, dass eine Situation eskaliert?</li><li>• Wie gehe ich mit aggressiven Einzelpersonen um, wie mit Gruppen?</li><li>• Was kann ich tun, um eine eskalierende Situation wieder zu kontrollieren?</li><li>• Wie kann ich mich gegen verbale oder tätliche Angriffe schützen?</li><li>• Wie kann ich angemessen auf verbale oder tätliche Angriffe reagieren?</li><li>• Wie kann ich andere in Konfliktsituationen unterstützen?</li></ul> <p>Methode: Theorie-Inputs der Trainer, konkrete Situationen aus dem Teilnehmerkreis werden gesammelt, Lösungen werden erarbeitet und vorgestellt. Im Vordergrund stehen Praxisübungen und Simulationen.</p>
<b>TERMIN/ORT</b>	<p>Inhouse Training, ca. 1 Tag. Wir empfehlen die Veranstaltung im Kundenbereich vor Ort durchzuführen.</p>
<b>TRAINER</b>	Gewalt-Deeskalationstrainer, Fa. Poltrain
<b>IHRE INVESTITION</b>	<p>2.300 EUR Hinzu kommen die Reisekosten.</p>