

Betaalbaar bedrijfsadvies en opleidingen op maat van uw bedrijf en mensen

Opzet

Mensen maken het elkaar aardig lastig in de omgang. Wat nog niet meteen betekent dat het allemaal **lastige mensen** zouden zijn.

Beter **inzicht** in de oorzaken of aanleiding van dat 'lastig gedrag' kan trouwens heel wat 'last' voorkomen: het laat u toe een betere **keuze** te maken in hoe u deze situaties kunt **voorkomen**, en hoe u er op **zo'n manier mee om gaat** dat ze snel en zonder veel lawaai worden

opgevangen en getemperd; Want, *jà*, u heeft **keuzes** in wat u doet in en met zo'n situatie.

Oorzaken zijn er overigens genoeg: **misverstanden**, ongelukkig **gedrag** en (on)bewuste lichaamstaal van een van beide partijen, verschillende (ook **culturele**) **opvattingen** en **ongelukkige interpretaties**, een onderstroom van **frustratie** ...

En helaas... Natuurlijk zijn er ook mensen die gedreven worden door **manipulatie**, die er op uit zijn om

persoonlijk voordeel te putten uit een situatie.

Is uw doel in de omgang met mensen **resultaat, overeenkomst, er samen uit komen**? Wat kunnen u en uw **Team** dan ondernemen om lastig en onaanvaardbaar gedrag, met inbegrip van verbale agressie te **voorkomen** of te **temperen** op een **positieve** en **constructieve** manier?

Antwoorden bieden en methoden aanreiken die u hierbij helpen, dat is het thema van dit programma.

Wat doe je (nog) beter na deze workshop?

U bent in staat het belang van positief en constructief **omgaan met lastige momenten in de communicatie** te plaatsen binnen uw geïntegreerde **klantgerichte** omgang. U heeft zicht op **maatregelen** om risicosituaties te **voorkomen**.

U laat zich niet verleiden tot *fight/flight* reacties, maar u gaat op gepaste wijze om met de **inhoud** en de **emotie** van het lastig moment. Uw objectief is niet *gelijk krijgen*, maar wel **er samen uit komen**.

NB Dit programma heeft een aantal overeenkomsten met *onthaal van*

klachten. We richten ons hier in het bijzonder op de interactie tussen mensen, en niet op de klacht, haar registratie of opvolging.

Programma

I Klant koning? Klanttevredenheid en/of kwaliteit

II Communiceren met elkaar. Complex en niet zonder risico

Lastig gedrag
Risicofactoren
Beter voorkomen

III Perceptie. Waar ligt de grens?

IV Omgaan met lastige momenten

Lastig nieuws brengen en grenzen stellen
Omgaan met gefrustreerd gedrag
Omgaan met manipulatief gedrag
Bijzondere communicatietechnieken: *constructieve feedback, geweldloos communiceren*



Is dit een programma voor u?

Krijgt u regelmatig te maken met klanten of collega's die naar uw gevoel lastig of zelfs agressief doen? Dan kan u in dit programma leren hiermee krachtiger en positiever om te gaan.

Duur training

2 dagen

Vereiste voorkennis

geen

U kan ons steeds vrijblijvend contacteren voor meer informatie over deze training of andere werkvormen waartoe dit thema zich leent, zoals key note speech, coaching enz.