Deeskalieren – gewusst wie

Sicherheit ist die oberste Prämisse für das Tagesgeschäft. Aus diesem Grund ist die Auseinandersetzung mit extrem kritischen Situationen seit Jahren das wesentliche Element der Sicherheitstage der SBS. Gleichermaßen ist die frühzeitige Deeskalation die beste Lösung für kritische Situationen, damit diese im besten Fall erst gar nicht entstehen oder frühzeitig deeskaliert werden.

Aus diesem Grund bieten wir in diesem Jahr zusätzlich zu den Sicherheitstagen ein weiteres Seminar an, in dem Sie erfahren, wie Kommunikation grundsätzlich verläuft und welche Schwierigkeiten in der Kommunikation auftreten können. Sie erlernen, wie Sie Konfliktsituationen erkennen können und welche Strategien es zum Lösen von Konflikten gibt.

Der Schwerpunkt wird dabei auf die deeskalierende Gesprächsführung gelegt, d. h., wie kann ich durch meine Reaktion dem Gast „den Wind aus den Segeln" nehmen? Anhand von Alltagssituationen wenden Sie die gelernten Techniken an, sodass Sie für künftige kritische Situationen in Ihrer Filiale gut vorbereitet sind.

Das erwartet Sie:

- ✓ Grundlagen der Kommunikation
- ✓ Erkennen von Konfliktsituationen
- ✓ Techniken der deeskalierenden Gesprächsführung

Anmeldungen sind jederzeit möglich.

Die Veranstaltung im Überblick:

Die Seminardauer beträgt 1 Tag.

Die Teilnehmerzahl ist auf 10-14 Personen begrenzt.

Trainer- und Referententeam Personalentwicklung MERKUR CASINO

Servicemitarbeiter*innen der MERKUR CASINO Filialen

Die Anmeldung erfolgt über Ihre Filialleitung an Melissa Unrau (MUnrau@merkur-casino.de).

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE ANMELDUNG!

MERKUR Casino GmbH · Personalentwicklung