



44. Z.A.P.F.-Femme-Treffen

Termin: Montag, 19. September 2016

Ort: Zahnärztehaus Stuttgart, Albstadtweg 9, 70567 Stuttgart

Zeit: Beginn 19.30 Uhr c.t.
(Bewertet mit 3 Fortbildungspunkten)

Thema: Mit überzeugender Rhetorik souverän und professionell reagieren auf schwierige Fragen, Vorwürfe, Beschwerden und Killerphrasen

Referent: Peter Edwin Brandt, Tübingen

Kurzzinhalt:

Wünschen Sie sich auch manches Mal schlagfertiger zu sein, wenn Sie mit Reklamationen und Beschwerden, Kritik oder gar Vorwürfen und persönlichen Angriffen von unzufriedenen Patienten und Angehörigen oder Kolleginnen und Vorgesetzten konfrontiert werden?

Doch ist Schlagfertigkeit wirklich so erstrebenswert? Wollen wir tatsächlich „fertig zum Schlag“ sein?

Nein, es gibt Besseres. Denn die erstbeste und schnelle Antwort ist nicht immer auch die souveräne Reaktion. Zu groß ist die Gefahr, dass wir uns provozieren lassen und auf demselben niedrigen Niveau wie unser Gegenüber reagieren. In diesem Vortrag lernen Sie auf unangenehme Fragen, Vorwürfe und persönliche Angriffe professionell zu reagieren. Wie können Sie emotional aufgeheizte Situationen deeskalieren? Wie gelingt es, berechtigte Kritik als Chance zu verstehen und wie zeigen wir bei „überzogenen“ Erwartungen auch diplomatisch Grenzen auf?

Inhalte:

- Rhetorische Strategien im Umgang mit Angriffen, Vorwürfen und Killerphrasen
- Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern
- Auf dem Ohr bin ich taub ...!
- Mit Emotionen angemessen umgehen
- Wirkung der Körpersprache
- Der Ton macht die Musik!
- So setzen Sie höflich aber wirkungsvoll Grenzen

Vita:

Seit 1995 selbständiger Unternehmensberater für Personalentwicklung, tätig als Coach, Trainer, Dozent und Moderator.

Schwerpunkte: Kliniken, Krankenhäuser, Apotheken und Arztpraxen. Pharma-Industrie und Automobil- sowie Zulieferer-Industrie. Lehraufträge an den Universitäten Stuttgart, Ulm und an den Fachhochschulen Elstal b. Berlin und Heilbronn. Seit 2006 Dozent an der VWA Stuttgart.

Train the Trainer für unterschiedl. Branchen.

Studium der Allgemeinen Rhetorik, Pädagogik, Ev. Theologie und Philosophie an den Universitäten Hamburg und Tübingen. 4 Jahre Mitarbeit in der Redaktion Historisches Wörterbuch der Rhetorik am vom Walter Jens gegründeten Lehrstuhl für Allgemeine Rhetorik der Universität Tübingen. Studienbegleitend Trainee in einer Unternehmensberatung. Ausbildung als Coach, Moderator, Trainer und Zusatzausbildung in klientenzentrierter Gesprächsführung.