

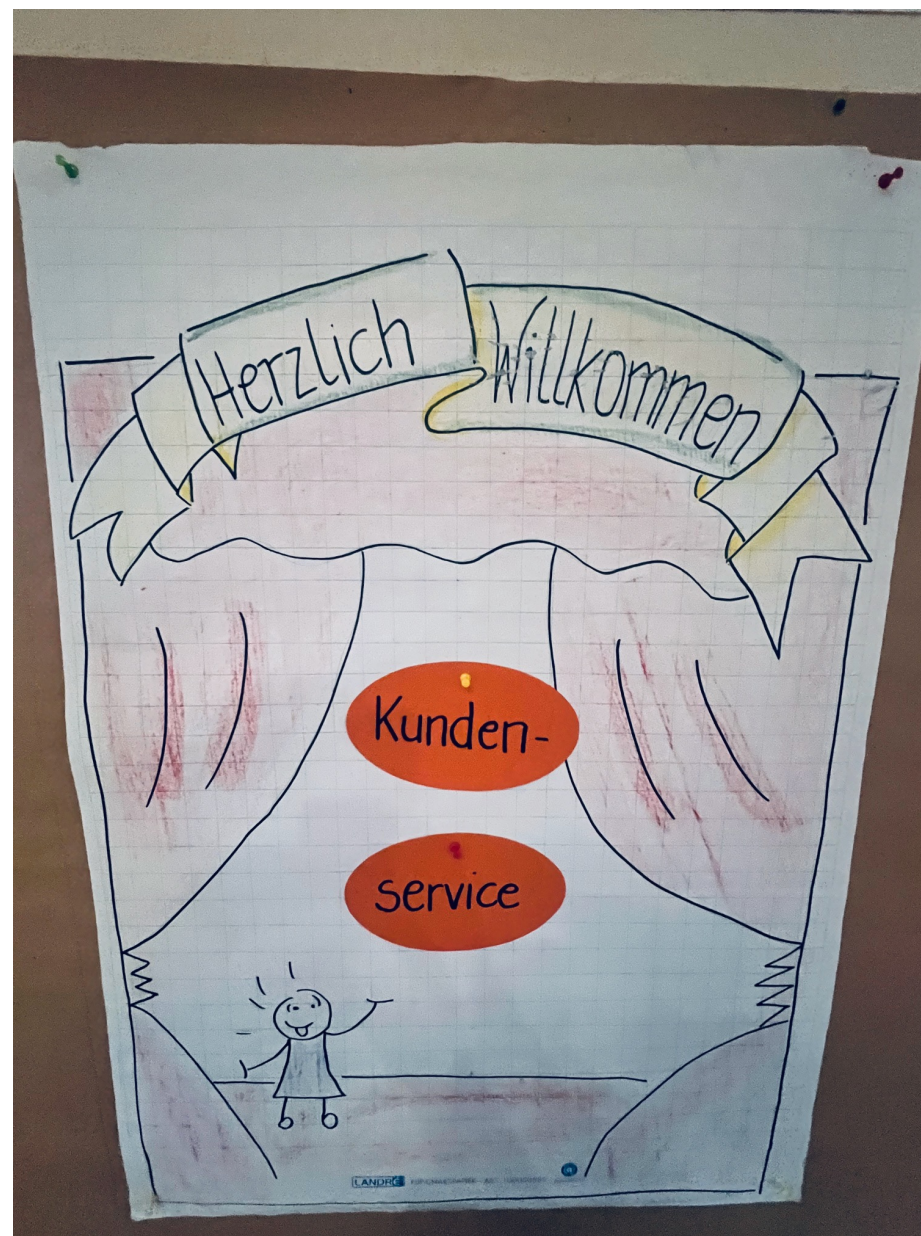


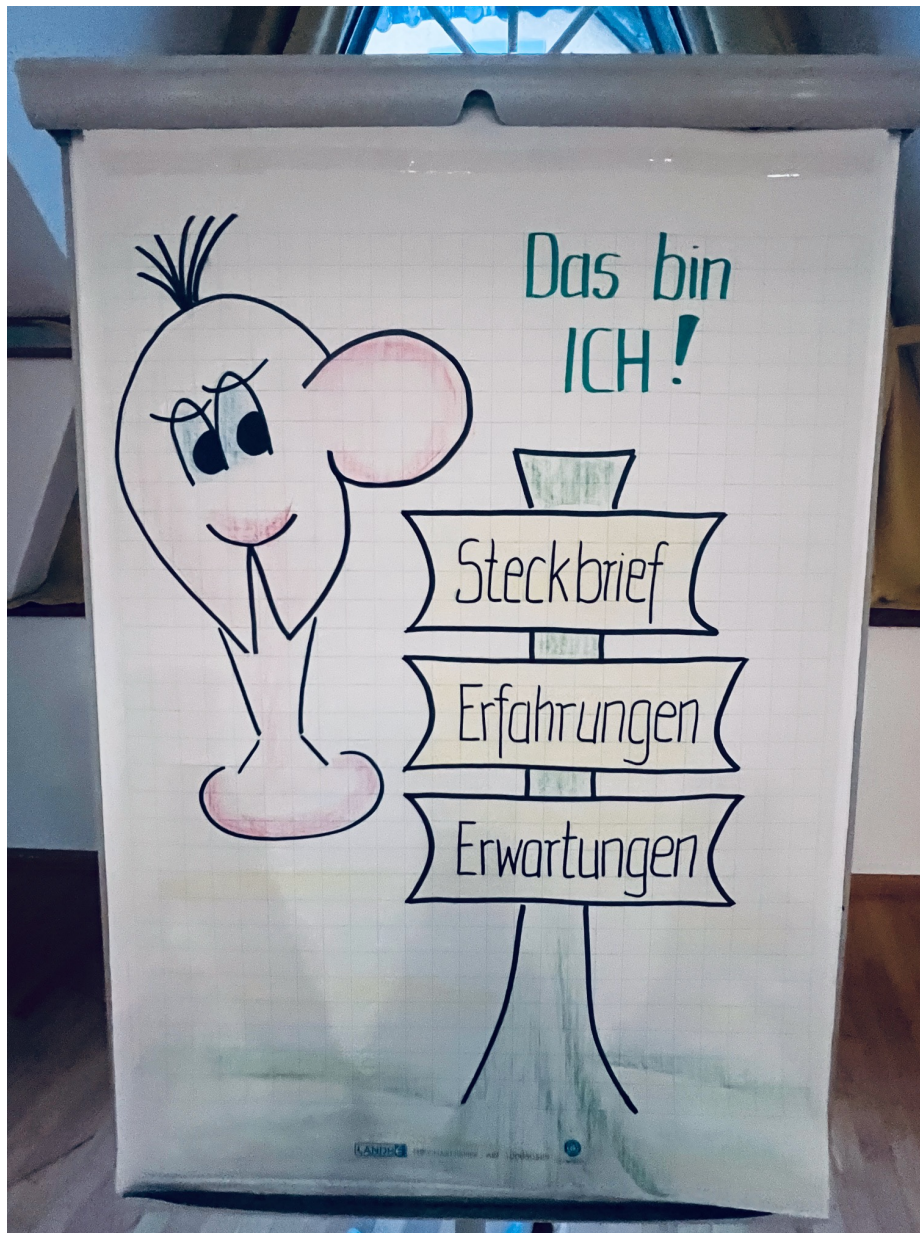
Fotoprotokoll

Kundenservice – die Visitenkarte nach außen

Revita Kocher St. Agatha

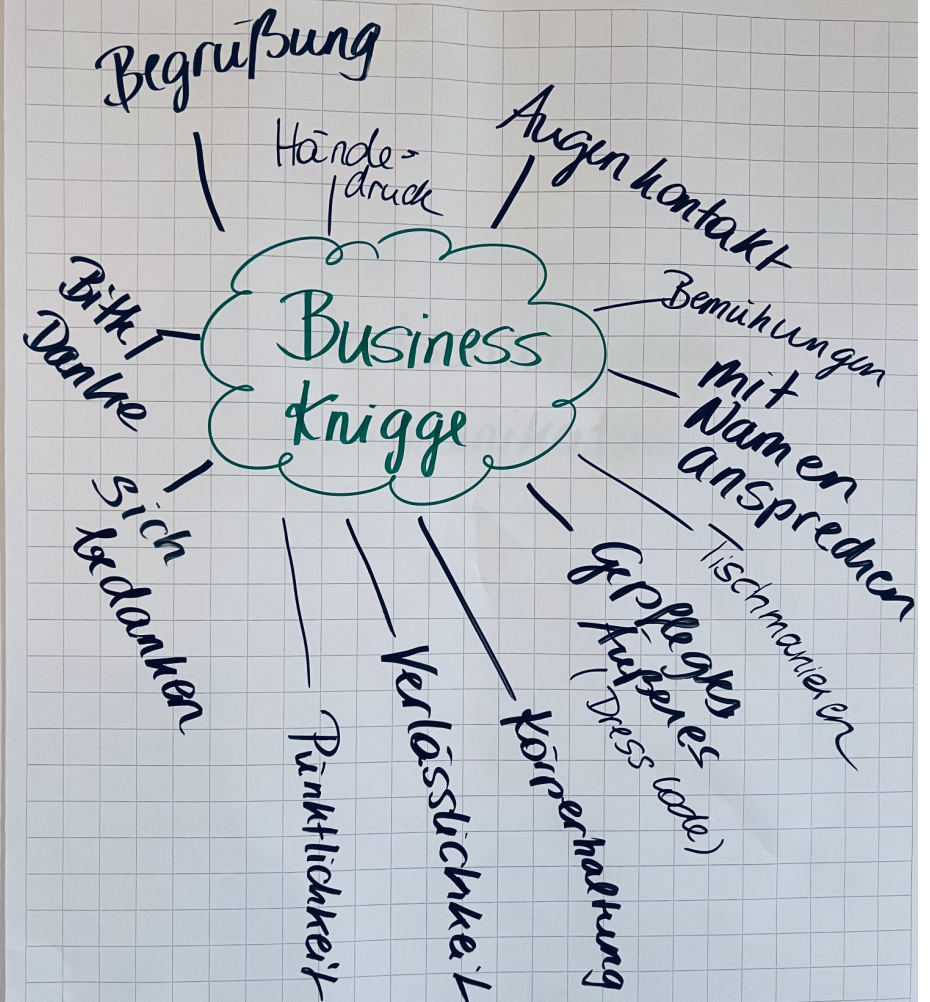
10. & 11.02.2026





AGENDA

- Business Knigge
- Wertschätzende Kommunikation
- Konfliktmanagement
- Professionelle Telefonie
- Moderne Korrespondenz
- Zeit- & Selbstmanagement





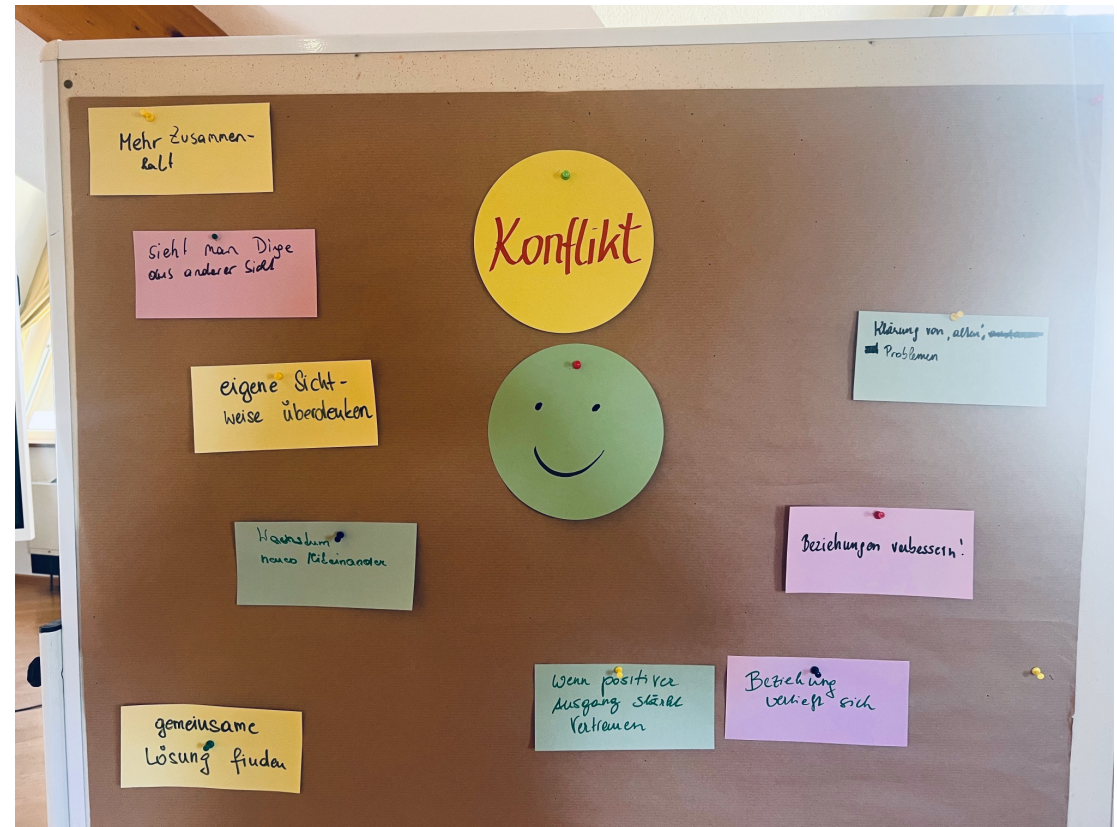


Konfliktdefinition

Ein Konflikt ist...

- eine Interaktion,
- bei der es Unvereinbarkeiten gibt,
- die als Beeinträchtigung gesehen

(F. Glasl)



Konfliktarten:



Eskalationsstufen

Verstimmung

2 Debatte

3 Taten statt Worte

4 Koalitionen

5 Gesichtverlust

6 Ultimatum

7 Vernichtungsschläge

8 Zerstörung

9 Gemeinsam
ind. Abgrund

Win-Win
Situation

Win-Lose
Situation

Lose-Lose
Situation

Zirkularität v. Konflikten

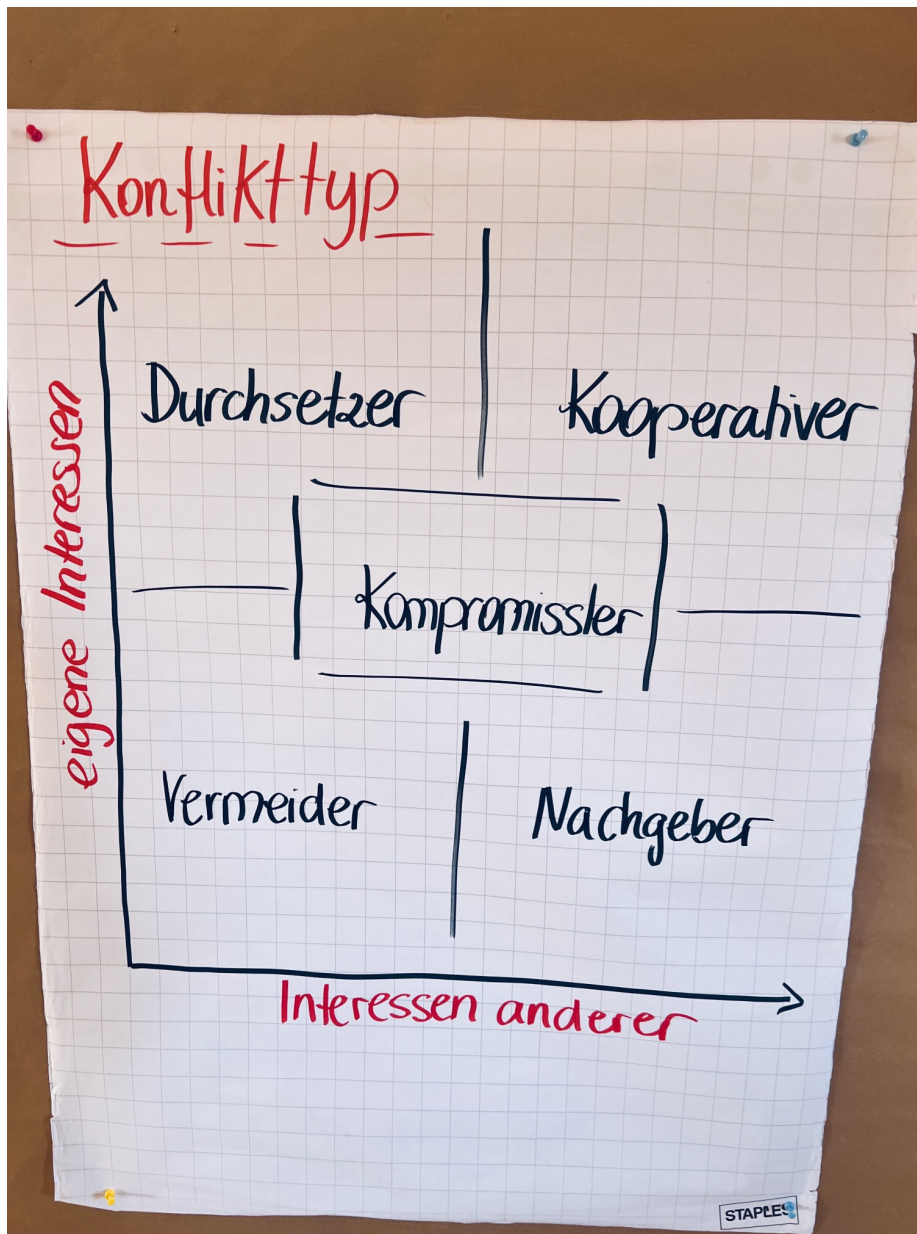


Selbst
erledigen

demotiviert

Nörgeln

Rückzug



Kritik konstruktiv ansprechen

Sichtweise (eigene Wahrnehmung)

ICH-Botschaft

Auswirkungen mitteilen

Gefühle benennen

Erfragen, wie Gegenüber das sieht

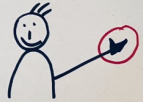
Suchen einer gemeinsamen

Lösung

LANDRE FKP-CHARTPAPIER - ART. 100050589

Du-/Sie-Botschaft

- Wie ausgestreckter Zeigefinger



Beispiele:

- Sie sollten mal ...
- Immer müssen Sie ...
- Warum tun Sie nicht...?

Wirkung:

- Widerwillen, Widerspruch
- Rechtfertigung, Schuldgefühle
- Verletzung, Ärger

Ich-Botschaft

- beleuchtet die eigene (Gefühls-)wahrnehmung



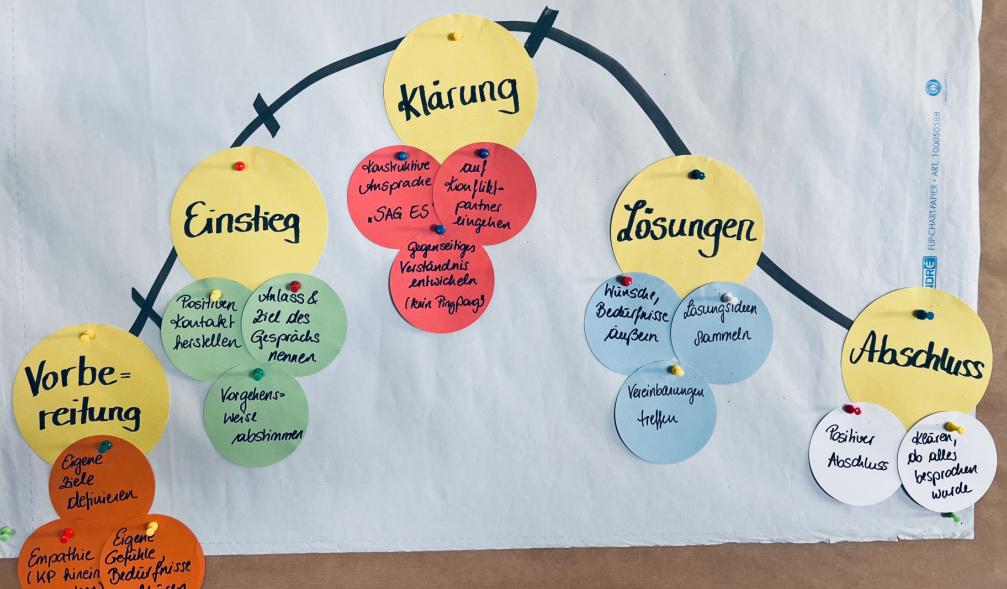
Beispiele:

- Es hat mich geärgert, dass...
- Mir ist aufgefallen,...
- Ich wünsche mir...

Wirkung:

- Betroffenheit
- Nachdenklichkeit
- Bereitschaft zur Klärung

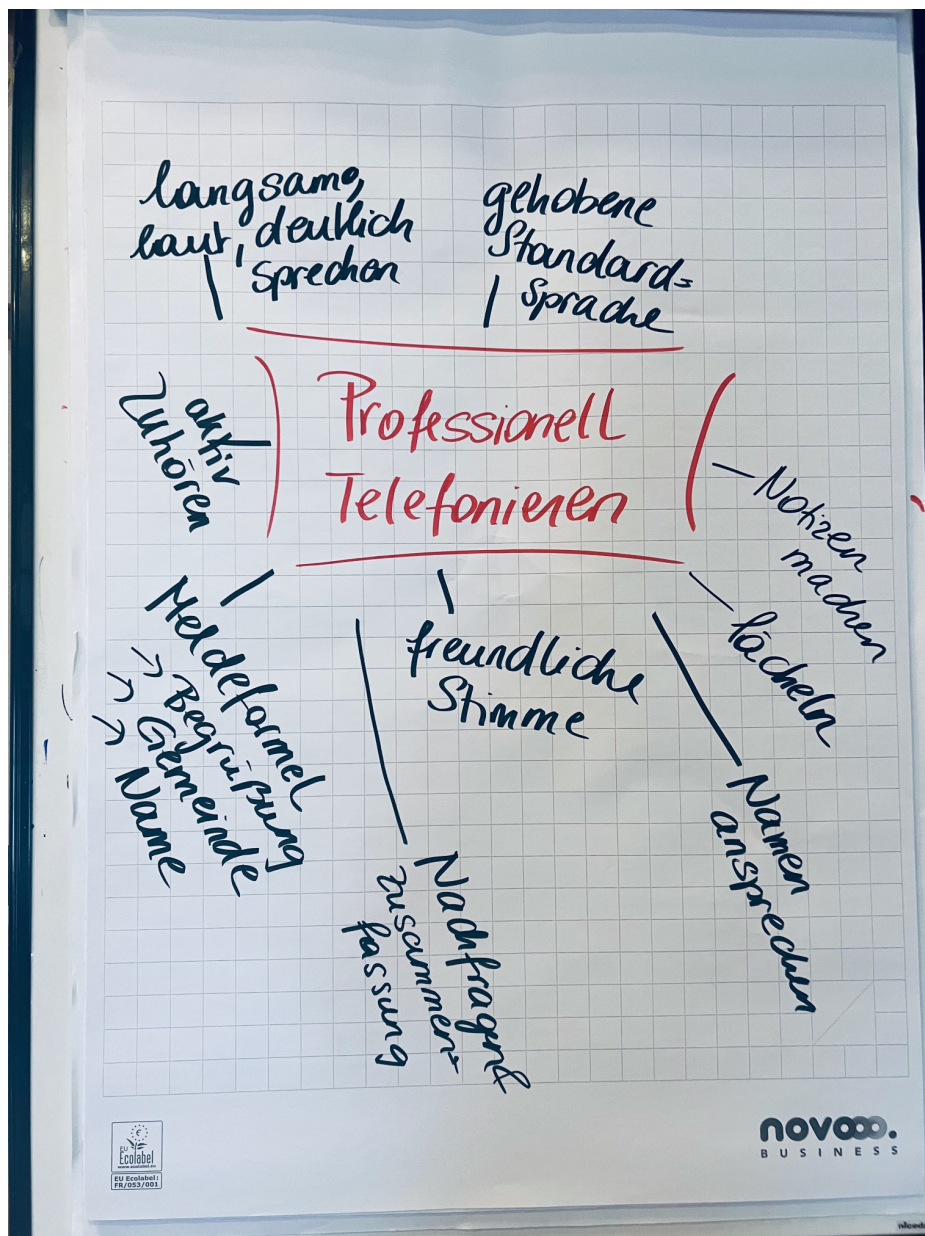
Konfliktgespräche führen

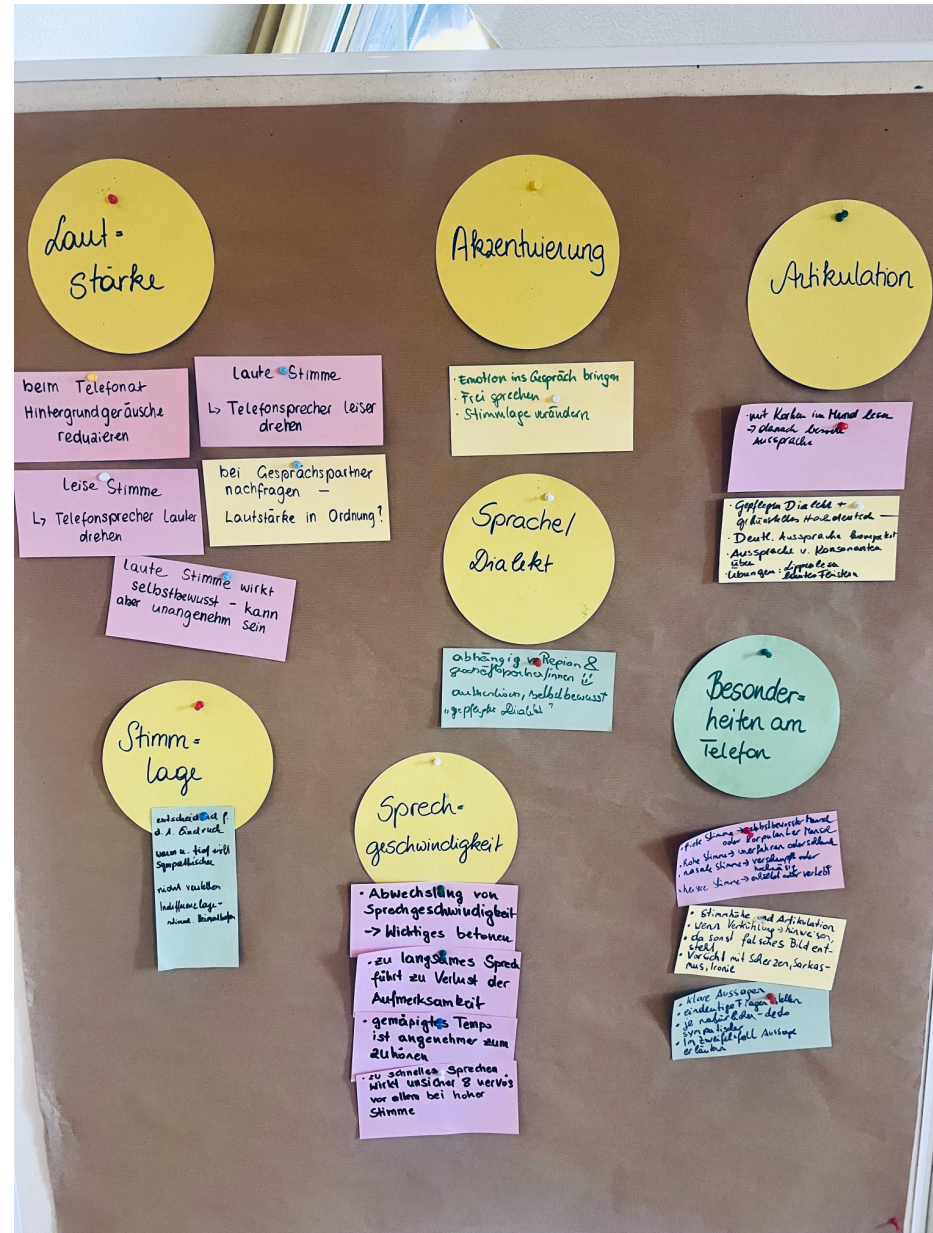


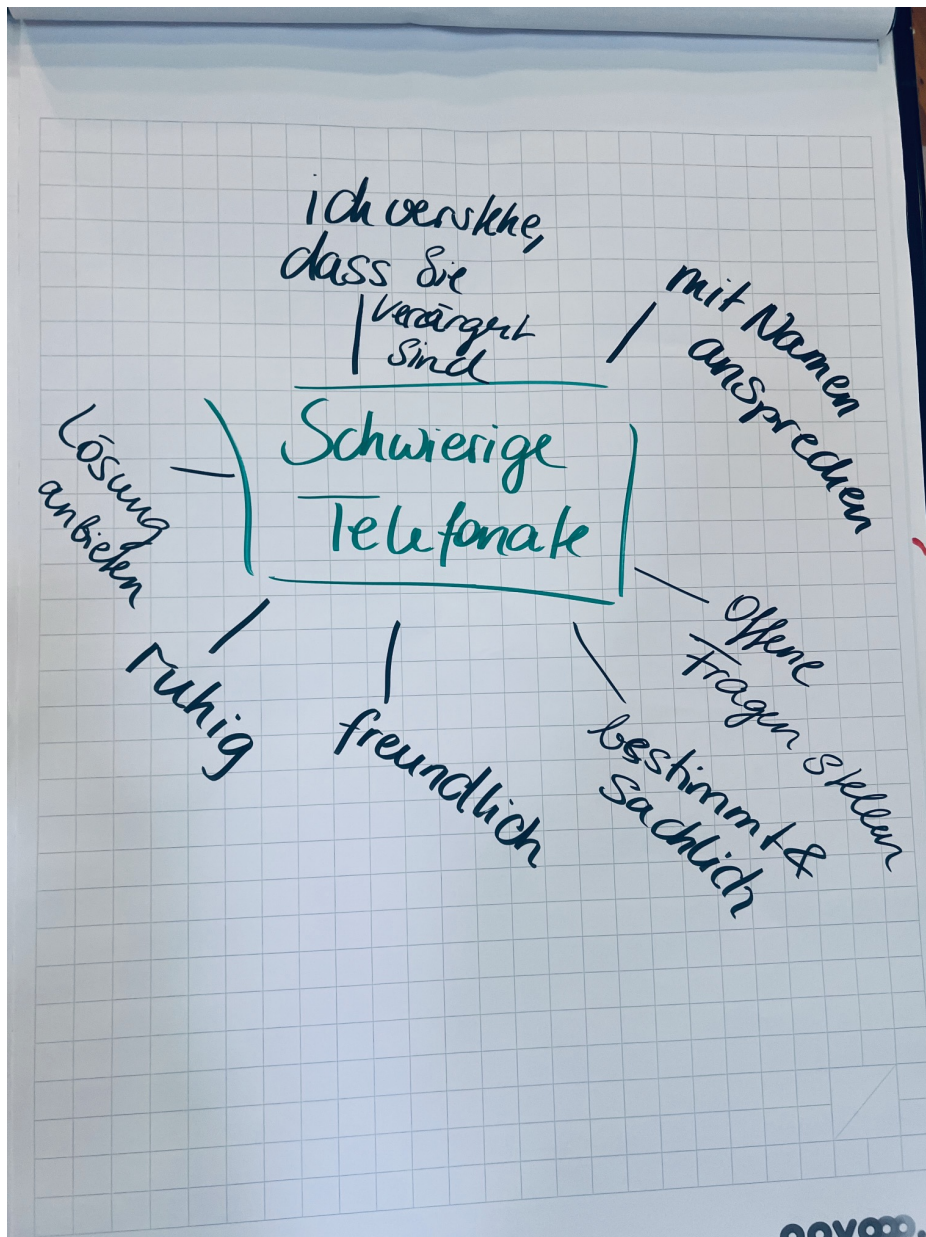














SMART-Ziele

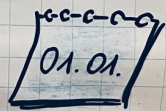
Spezifisch

Messbar

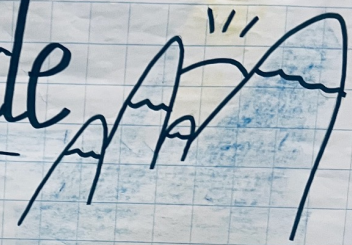
Anspornend

Realistisch

Terminiert



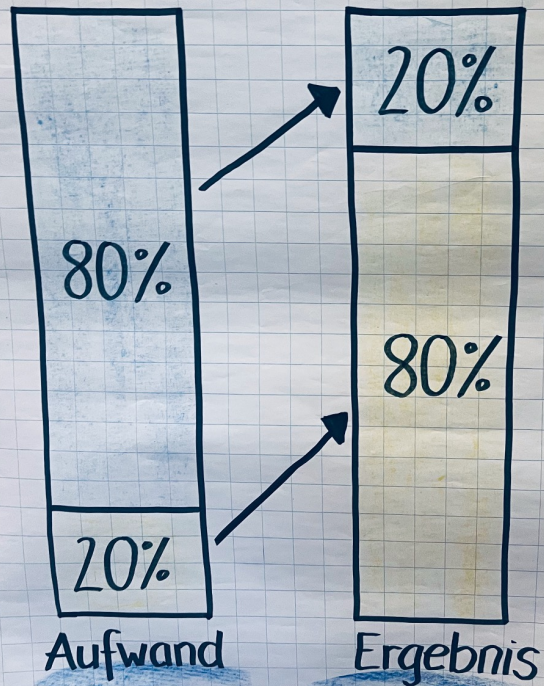
ALPEN-Methode



→ Tagesplanung

- Aufgaben schriftl. festhalten
- Länge Tätigkeit schätzen
- Pufferzeiten planen
- Entscheidungen treffen
- Nachkontrolle

Pareto Prinzip



Eisenhower-Matrix



Lebensbereiche

- Familie
- Gesundheit / Psyche
- Beruf
- Finanzen
- Soziale Kontakte

///

Innere Antreiber

- Sei stark - ,ich darf stark sein -
& trotzdem Mensch sein
- Mach es allen recht - ,ich darf
freundlich sein & Grenzen setzen.
- Sei perfekt - ,ich darf gute Arbeit
• & trotzdem Fehler machen.
- Streng dich an - ,ich darf mich
engagieren & es mir leicht machen.
- Beeil dich - ,ich darf schnell sein
& trotzdem innehalten

