

## BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerden sind ein Gewinn für das Unternehmen, aber nur, wenn sie auch dementsprechend angenommen werden.

### INHALT:

- 5 Phasen des Gesprächs
- Aktives Zuhören
- Gesprächsführung
- Vier Ebenen der Kommunikation
- Gesprächseskalation vermeiden
- Positives Formulieren
- Klang der Stimme – Atemtechniken

### KOSTEN:

€ 150,- exkl. MwSt. pro Person

**TRAINERIN:** Maria Pedevilla

### TERMINE:

12.01.2021, 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr

16.02..2021, 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr

16.03.2021, 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr

20.04.2020, 8.30 Uhr bis 12.30 Uhr

### ORT:

Cumberlandstraße 32 – 34, 1140 Wien, AGENS Seminarraum 1, Raum B014

### ANMELDUNG:

[office@agens.at](mailto:office@agens.at)