

T 1

Schwierige Inspektionsbesuche professionell meistern

Teil I: Grundlagen, Konflikte und Werkzeuge

Inhalte

Inspekture/Kontrolleure sind im Alltag mit einer Vielzahl von Konflikten konfrontiert und treffen auf unterschiedliche Charaktere. Aus diesem Grund braucht man gerade hier wirksame Konfliktstrategien, da man ansonsten auf die „automatischen Reaktionen“ von Flucht oder Angriff zurückgreift.

Themenschwerpunkte sind daher:

- Grundlagen der Konflikt-, Verhandlungskommunikation
- Grundlagen der Körpersprache
- Anfangswiderstände überwinden: Verhandlungsgrundlagen
- Handeln bei Zutrittsverweigerungen
- Ansprechen von Verstößen
- Deeskalation
- Das Modell der kontrolliert ansteigenden Beharrlichkeit zur Durchsetzung von Interessen („KAB-Modell“)
- Verhandeln auf Augenhöhe: Die Kunst Einsichtsgespräche zu führen
- Der Umgang mit schwierigen Typen

Das Seminar besteht aus einer Vielzahl von Übungen und Rollenspielen unter Einbeziehung erlebter Situationen der Teilnehmenden in den Seminarablauf. Die Methoden werden sein: Intensive Kleingruppenarbeit, praktische Übungen, Durchführung von beruflichen Szenarien.

Die Inhalte des Seminars basieren auf den von der Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz (LAV) erarbeiteten Fortbildungsmodulen.

Zielgruppe

Kontrollpersonal

Termin

24. und 25. Januar 2012

Veranstaltungsort

Düsseldorf

Veranstaltungsleitung

Holger Kretschmar
Ralf Bongartz

T 2

Veranstaltung zum selben Thema:

14. und 15. Mai 2012
in Rauschholzhausen