



**CONSENSIS**  
Trainingsübersicht

**Spezielles**

Telefontraining  
Präsentationstraining  
Emotionale Intelligenz  
Stress- und Zeitmanagement  
Beschwerde-Management  
KI-Training  
Service Excellence  
Coaching  
Empfangstraining  
**Umgang m. schwierigen  
Situationen**

**Verkaufs-Themen**

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
Inkasso-Training  
Messe Training  
Selbstmarketing  
Telefonakquise-Training  
Cold Call-Training

**Interne Kommunikation**

Management Training  
Konflikt-Management  
Teambildung  
Fördergesprächs-Training  
Feedback-Training  
Gesprächsführungs-Training

CONSENSIS GmbH  
Drosselstrasse 21  
8038 Zürich  
m: 079 441 88 87  
t: 043 536 41 06

info@consensus.ch  
www.consensus.ch

**Umgang mit schwierigen Situationen**

**Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen**

Oft sind es Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Was wirklich zählt: die innere Einstellung, die Fähigkeit mit Einwänden umzugehen und das Vertrauen, auch in schwierigen Momenten klar und ruhig zu bleiben. Mitarbeitende, die in herausfordernden Situationen souverän auftreten, stärken nicht nur das Bild des Unternehmens nach aussen, sondern fördern auch eine gesunde, wertschätzende Zusammenarbeit im Inneren. Langfristiger Erfolg entsteht durch echte Partnerschaft und die beginnt im Gespräch.

**Nutzen**

- Sicher und kompetent mit Einwänden, Vorwänden und Reklamationen umgehen
- Klare Gesprächsführung durch gezielte Vorbereitung und Fragetechniken
- Emotionale Sicherheit und gesunde Abgrenzung in Stresssituationen
- Typische Fehler erkennen und konsequent vermeiden
- Selbstvertrauen stärken und den Fokus auf Lösung und Partnerschaft legen

**Haupt-Prozessmodule**

**Haltung und Einstellung**

- Professionelles, partnerschaftliches Verhalten bei Reklamationen und Konflikten.
- Emotionale Identifikation versus gesundes Engagement.
- Die eigene Wahrnehmung und ihre Wirkung auf die Kommunikation verstehen.

**Gesprächsführung und Struktur**

- Strukturiertes Vorgehen durch gezieltes Fragen.
- Aktives Zuhören als Ausdruck echter Wertschätzung.
- Bedürfnisse erkennen, verstehen und ansprechen.

**Konflikt und Lösung**

- Eskalationen frühzeitig erkennen und gegensteuern.
- Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Partnerschaft nutzen.
- Lösungsorientierte Kommunikation: Die Lösung ist wichtiger als das Problem.

**Partnerschaft gestalten**

- Das Partnerschaftsgespräch als Werkzeug für eine gemeinsame Zukunft.
- Win-Win-Lösungen entwickeln und die Beziehung nachhaltig stärken.