bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Führung für Verkehrsmeister*innen - Teil II

Gespräche mit Fahrer*innen richtig führen

Dieses Seminar baut auf dem Seminar „Führung für Verkehrsmeister*innen - Teil I“ auf. Ziel des Seminars ist es, die Teilnehmer in die Lage zu versetzen, Gespräche mit Fahrer*innen und Fahrgästen so zu führen, dass unnötige Konflikte vermieden werden und die Gesprächspartner*innen motiviert aus dem Gespräch gehen.

06. bis 07. Mai 2025
in Leipzig

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
23. April 2025

bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Seminarinhalte

Es werden gezielt die für Verkehrsmeister*innen typischen Gesprächssituationen trainiert: Das kurze Gespräch auf der Strecke (z.B. bei Kontrollen), das Gespräch bei Leistungsmängeln der Fahrer*innen, das Motivations-, das Rückkehr- und Fehlzeitengespräch. Außerdem wird der richtige Umgang mit gereizten Gesprächspartner*innen (z.B. reklamierende Kund*innen) behandelt. Ausgehend vom Kommunikationsverständnis werden gezielt die für Verkehrsmeister*innen typischen Gesprächssituationen trainiert:

- Was bedeutet Kommunikation und wodurch erzielen Sie Wirkung.
- Grundanforderungen an Gespräche; Sache, Struktur und Beziehung.
- Fehler die Sie vermeiden sollten.
  Gesprächspraxis:
- Das kurze Gespräch auf der Strecke (Auftreten im Fahrzeug)
- Das Gespräch zur Klärung von Kundenbeschwerden
- Das Gespräch mit schwierigen Mitarbeitern
- Das Gespräch bei Leistungsmängeln
- Motivations- oder „Durchsetzungs"-gespräch?
- Verhalten in konfliktträchtigen Situationen – „Fettnäpfchen" vermeiden!
- Umgang mit Mitarbeitern in schwierigen Situationen -Gesprächsaufbau und -ablauf von Korrekturgesprächen
- Umgang mit sich beschwerenden Fahrgästen

Leitung & Moderation

Georg Mach
Systemischer Coach und Supervisor
MACH:Training, Roth

06. bis 07. Mai 2025 in Leipzig

Zielgruppe
Fahr- und Verkehrsmeister*innen und Anwärter*innen

Zeiten
1. Tag: 09.00-18.00 Uhr
2. Tag: 09.00-14.00 Uhr

Veranstaltungsort:
The Westin
Gerberstraße 15
04105 Leipzig

Hotelpreis pro Nacht
Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 142,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.

bekaSEMINARE

beka | Potenziale nutzen

Anmeldung: Spätestens bis 23.April 2025

www.bekaseminare.de

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.280,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.

Die Teilnahme an dem Seminar beinhaltet folgende Leistungen:
- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Alkoholfreie Getränke zum Mittagessen
- Alkoholfreie Getränke zum Abendessen und auf Wunsch max. 3 Gläser Bier oder Hauswein*
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

* Spirituosen sind grundsätzlich nicht in der Teilnahmegebühr inkludiert, diese müssen vor Ort selbst bezahlt werden.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Mehr Informationen zu unseren AGB's finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de

Weitere Seminare finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Christophstraße 15-17
50670 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de