



bekaSEMINARE

beka

Potenzielle
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.

14. und 15. Mai 2024
in Würzburg

Anmeldung:
Bitte bis spätestens
30. April 2024

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 Korrektorgesprächen
- Umgang mit sich beschwerenden Fahrgästen

Leitung & Moderation

Georg Mach

Systemischer Coach und Supervisor
MACH.Training, Roth

14. und 15. Mai 2024 in Würzburg

Zielgruppe

Fahr- und Verkehrsmeister*innen und
Anwärter*innen

Zeiten

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

Veranstaltungsort:

Dorint Würzburg

Eichstraße 2
97070 Würzburg

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück
im Einzelzimmer betragen 145,00 Euro
zzgl. MwSt. pro Nacht.



Anmeldung: Spätestens bis 30. April 2024



www.bekaseminare.de

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.245,- €** 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