

... mit den
gelernten Techniken
können sie mutig,
schnell und authentisch
reagieren ...

C. Keller - Zimmermann
Dipl. - Psychologin
www.betriebspsychologie-beratung.de



» RHETORIK AUF DEN PUNKT GEBRACHT

SCHLAGfertigkeit



lernen sie
DIE
WICHTIGSTEN
METHODEN:

• RETOUR GEGENANGRIFF
... etwas aufprellen & einbauen
• GERADE WEIL
» Haben wir schon immer so gemacht!
» Na dann sollten wir das mal anders machen

• NOTFALL

DER SITUATION gewachsen & handlungsfähig

• RÜCKFRAGE
» Hast du damit ein Problem?
» Was genau meinst du?
» Wollen Sie ihren Frust loswerden oder wollen wir in heftiger anpacken?

• ABGRENZUNG

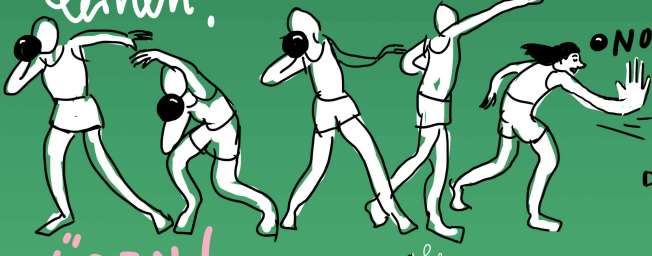
• STANDARDANTWORTEN
» Da muss ich erstmal nachschauen
» Ach was...
» So, so...
» Sie wollen also damit sagen...

• ÜBERSETZER

W-FRAGEN
AIRBAG

WER? WIE?
WAS? WO?
WANN?
WOZU?

TECHNIK lernen!
ÜBEN!



DAKS

Co: www.anja-maria-eisen.de

SACHSEN

DAKS e.V. wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.