

## Inhalte des Seminars (u.a.)

(Schwerpunkte werden individuell angepasst!)

- Analysieren von Kommunikationsakten mit Kunden
- Direktes Coaching in der Praxis
- Kompetenz im Umgang mit aggressiven Kollegen oder Kunden
- Selbstschutztechniken
- Erkennen und vermeiden von eigenem aggressivem Potenzial
- Förderung und Stärkung des Teamgeistes
- Entwickeln eines individuellen "Werkzeugkastens für stressbedingte Situationen"
- Erlernen von Konfliktvermeidungsstrategien
  
- Erweiterung des persönlichen Handlungsrepertoires durch Schulung
  - ✓ der kommunikativen Kompetenz
  - ✓ in Rhetorik
  - ✓ in Körpersprache und nonverbaler Kommunikation

## Referenzen

Mitarbeiterschulungen für den



Fortbildungen u.a. für



Teamtrainings bei



Zusammenarbeit mit der



sowie  
Schulungen für die  
Bezirksregierungen Düsseldorf und  
Köln



## Deeskalationstraining

Seminar zur Entwicklung von  
Handlungsstrategien im  
Umgang mit schwierigen  
Kunden / Gästen / Patienten  
und Klienten

Einer der schönen Aspekte im Dienstleistungsgewerbe ist der Umgang mit Menschen.

Dass sich dieser aber nicht immer leicht gestaltet, müssen Mitarbeiter im Verkauf, Hotel, in Arztpraxen und im öffentlichen Dienst immer häufiger erleben.

Immer wieder aufgebrachte und unzufriedene Kunden beruhigen zu müssen, ist ein Stressfaktor, der bis zum Burnout führen kann.

**„Your ‚cool‘ control“ zeigt Ihnen einfache Möglichkeiten, Gespräche mit schwierigen Kunden und Klienten zu deeskalieren, ohne dabei viel Eigenenergie zu verschwenden.**

Beugen Sie einem Burnout vor, reagieren Sie sich ab, haben Sie Spaß, lernen Sie sich selbst und Ihr Team wieder neu kennen und gewinnen Sie an Erfahrung!

## Mögliche Themen des Seminars

- ✓ Deeskalationstechniken im Umgang mit Mitarbeitern oder Kunden
- ✓ Persönlichkeitsentwicklung
- ✓ Teambildung

## Dauer und Umfang

Je nach Thema und Teilnehmerzahl können diese variieren. Mindestens jedoch 3 Stunden.



**Torsten  
Rheinschmitt**

**Zertifizierter  
Anti-Gewalt-  
Deeskalationstrainer  
sowie  
Fachcoach für  
Mobbingprävention und -intervention**

Seit 2004 Lehrer an einer Brennpunkthauptschule bei Köln  
Moderator für Gewaltprävention,  
Lehrerfortbildungen, an Studienseminaren und  
Mitarbeiterschulungen

Kontakt:

☎ 0177 / 28 57 170

📞 0049 221 / 16 99 52 59

✉ [info@your-cool-control.de](mailto:info@your-cool-control.de)

🌐 [www.your-cool-control.de](http://www.your-cool-control.de)

📘 [antigewalttraining yourcoolcontrol](#)