

Deeskalieren – gewusst wie



Sicherheit ist die oberste Prämisse für das Tagesgeschäft. Aus diesem Grund ist die Auseinandersetzung mit kritischen Situationen seit Jahren ein wesentliches Element der Sicherheitstage der SBS. Gleichmaßen ist die frühzeitige Deeskalation die beste Lösung für kritische Situationen, damit diese im besten Fall erst gar nicht entstehen oder frühzeitig deeskaliert werden.

Aus diesem Grund bieten wir in diesem Jahr zusätzlich zu den Sicherheitstagen ein weiteres Seminar an, in dem vermittelt wird, wie Kommunikation grundsätzlich verläuft und welche Schwierigkeiten in der Kommunikation auftreten können. Teilnehmende lernen, Konfliktsituationen zu erkennen und welche Strategien es zum Lösen von Konflikten gibt.

Der Schwerpunkt wird dabei auf die deeskalierende Gesprächsführung gelegt, d. h. wie kann ich durch mein Handeln dem Gast „den Wind aus den Segeln“ nehmen? Anhand von Alltagssituationen werden die erlernten Techniken praktisch umgesetzt, um für künftige kritische Situationen in der Filiale gut vorbereitet zu sein.

Die Inhalte der Veranstaltung:

- ✓ Grundlagen der Kommunikation
- ✓ Erkennen von Konfliktsituationen
- ✓ Techniken der deeskalierenden Gesprächsführung

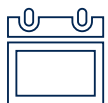
Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt 1 Tag.



Trainer- und Referententeam
der Personalentwicklung



04.08.2026 / Süd
05.08.2026 / Süd
06.10.2026 / Nord
07.10.2026 / Nord



Servicemitarbeitende der
MERKUR CASINO Filialen



Die Teilnehmerzahl ist auf
10-14 Personen begrenzt.



Die Anmeldung erfolgt über die
Filialeitung an Alina Nickel.
(ALNickel@merkur-casino.de)

