

# Umgang mit schwierigen Gästen



Wenn Gäste auffällig werden, kann dies zur besonderen Herausforderung für die Mitarbeitenden werden und häufig stehen die Führungskräfte in der Verantwortung, die Situation zu entschärfen und zu deeskalieren.

In diesem Seminar lernen Führungskräfte Methoden und Techniken der deeskalierenden Gesprächsführung kennen und erproben im geschützten Rahmen, wie sie diese in der Praxis anwenden können. Die Teilnehmenden erfahren außerdem, wie sie sich und ihre Mitarbeitenden sensibilisieren können, um schon früh entstehende Konflikte zu erkennen und entsprechend so zu reagieren, dass schwierige Situation verhindert, werden können.

## Die Inhalte der Veranstaltung:

- ✓ Methoden und Techniken des Konfliktmanagements
- ✓ Deeskalationstechniken
- ✓ Übungen zum Praxistransfer

Anmeldungen sind jederzeit möglich.

## Die Veranstaltung im Überblick:



Die Seminardauer beträgt 2 Tage.



Trainer- und Referententeam der Personalentwicklung



2026 nicht im Seminarangebot enthalten.



Führungskräfte der MERKUR SPIELBANKEN NRW & ST



Die Teilnehmerzahl ist auf 8-12 Personen begrenzt.



Die Anmeldung erfolgt über die zuständigen PE-Beauftragten.

