

# SEMINARPROGRAMM

RHETORIK IN DER PRAXIS

AAAA – ANDERS ALS ALLE  
ANDEREN

NEUROWISSENSCHAFTEN  
UND RHETORIK NUTZEN

VON „HARVARD“ BIS  
„HAVARIE“ IN DER RHETORIK

WENIGER IST MEHR AUCH IN  
DER PRÄSENTATION

## TOP Rhetorik

**BERATUNG UND  
COACHING IN DEN  
BEREICHEN RHETORIK,  
MOTIVATION UND  
PRÄSENTATION**

**RA Dr. Arnd Stiel  
Betriebswirt (iww)  
Lehrbeauftragter für  
Rhetorik an der Leibniz  
Universität**

**Emails bitte an:  
info@toprhetorik.de**

**Rückfragen unter:  
0151 - 20123400**

INDIVIDUELL ABGESTIMMTE THEMEN  
TERMINE UND DAUER NACH ABSPRACHE  
INHOUSE ODER IN UNSEREN SEMINARRÄUMEN  
UNTERLAGEN ZUR SPÄTEREN NACHARBEIT  
FEEDBACK UND NACHBEREITUNG  
QUALITÄT ZU EINEM FAIREN PREIS

12.2010

## DER UMGANG MIT AGGRESSIVEN KUNDEN

### ► Einführung in die Thematik

Gewalt und Aggression in  
der betrieblichen Praxis

Gewaltfreier Arbeitsplatz

Aufbau von Nothilfe

Profitieren Sie von  
unserer praxisorientierten  
Fortbildung und dem  
fundierten Wissen.

Wir beschränken uns hier  
strikt auf die Inhalte,  
deren Kenntnisse in der  
Praxis unerlässlich sind.

Daher werden Sie mit den  
Kenntnissen aus den  
Inhalten dieses Seminars  
in der Lage sein, diese  
auch gleich effizient zu  
können.

Keine Vorkenntnisse  
erforderlich.

### ► Weiße Rhetorik bei Aggressiven anwenden

Selbstreflexion: Wann  
beginnt bei mir „Stress“?

Dominanz- und  
Schwächegesten meiden

Positive nonverbale  
Signale senden

### ► Minuswörter vermeiden

Deeskalation – Übungen

Konfliktreduzierende  
Kommunikation

Kameraübungen

## DEESKALATION UND VERHALTENSTRAINING FÜR FORTGESCHRITTENE

### ► Gewaltstufen erkennen und richtig reagieren

Der Kunde als „König“ –  
welche Grenze gilt?

Gruppendynamik  
erkennen und bremsen

Entspannungstechniken

Sie besitzen Grund-  
kenntnisse in Rhetorik  
und möchten Ihr Wissen  
erweitern.

Am Ende dieses Semi-  
nars werden Sie in der  
Lage sein, wesentlich  
entspannter im Umgang  
mit aggressiven Kunden  
zu sein.

Vorkenntnisse  
erforderlich.

### ► Weiße Rhetorik in der Praxis

Diplomatensprache

Spiegeltechnik ohne  
Bewertungen

Charisma und positive  
Ausstrahlung

### ► Kameratraining

Simulation mit harten  
Gesprächspartnern

Unfaire Attacken hebeln

Feedback und Tipps