

# Als Dienstleister Führung übernehmen (Tagesseminar)

## Wie man durch gute Kommunikation Autorität entwickelt, ohne Chef zu sein

### ZIELGRUPPE

Dienstleister wie z.B. Servicekräfte, Hausmeister, Empfangsmitarbeiter, Reinigungsfachkräfte, Pförtner o.ä., die zwar keine Weisungsbefugnis in ihrer Organisation haben, von denen aber dennoch in der jeweiligen Teilstruktur eine Führungs- oder Ordnungsaufgabe erwartet wird.

### AUSGANGSLAGE

Als Dienstleister in einer Organisation wird man oft als Erfüllungsgehilfe angesehen, soll aber dennoch durch ein gutes Auftreten, eine verbindliche Kommunikation und die Ausstrahlung einer kompetenten Autorität klare Spielregeln vorgeben und umsetzen.

Hierfür muss man nicht nur über fachliches Wissen und praktische Fertigkeiten verfügen, sondern auch über die Fähigkeit, Menschen auch ohne Weisungsbefugnis erfolgreich zu führen und mit ihnen zusammenzuarbeiten. In diesem Kontext funktionieren keine Anweisungen "von oben", sondern man muss den jeweiligen Gesprächspartner durch eine menschliche Ansprache mit einer klaren inneren Haltung überzeugen.

### INHALTE DES SEMINARS

In diesem Seminar erwerben Sie Kenntnisse psychologischer Grundlagen der Kommunikation und erweitern Ihre Verhaltens- und Gesprächskompetenz. Dabei wechseln sich methodisch kurze Vorträge, gemeinsame Gespräche in der Gruppe und Gesprächsübungen ab. Mit einem genau definierten Gesprächsablauf, der im Seminar mit Beispielen aus dem Alltag trainiert wird, erreicht die Servicekraft konkrete und nachhaltige Lösungen. Das gemeinsame Training von Servicekräften aus unterschiedlichen Bereichen sorgt für einen intensiven Austausch von neuen Ideen zur Thematik.

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

- Welche Merkmale hat eine menschen- und aufgabengerechte Führung und Zusammenarbeit?
- Autoritär handeln oder moderat nachfragen – wie bekomme ich als Servicekraft Autorität?
- Wie erreiche ich ein gutes Beziehungsmanagement?
- Was sind die wichtigsten Elemente einer guten Gesprächsführung?
- Wie führe ich Kritik- und Konfliktgespräche?
- Erfahrungsaustausch bei schwierigen Situationen – wie funktioniert kollegiale Beratung?

### NUTZEN DES SEMINARS

Im Seminar erhalten Sie sowohl die psychologischen als auch methodischen Fachkenntnisse, um Gespräche vom normalen Austausch bis hin zu einem Konflikt professionell zu führen. Hierdurch erlangen Sie ein erfolgreiches Ergebnis für beide Gesprächspartner. Weiterhin wird Ihr grundlegendes Verständnis von Führung und Kommunikation erweitert. Mit Beispielen aus der Praxis für die Praxis erlernen und trainieren Sie alltagstaugliche Gesprächstechniken. Durch den kollegialen Austausch mit Servicekräften in ähnlicher Funktion, der auch über das Seminar hinaus erfolgen kann, gewinnen Sie Informationen über erfolgreiche Konzepte, erlangen neue Handlungsmöglichkeiten für die Zukunft und lösen den Status des "Einzelkämpfers" auf.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Eine umfangreiche Vorbereitung ist nicht notwendig. Das Mitbringen und Reflektieren von konkreten Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag ist für Sie selbst und die Seminargruppe hilfreich.

### DAUER

1 Tag