

## Professioneller Umgang mit Konflikten

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Sachbearbeiter unterschiedlicher Bereiche.

Min. 4 – max. 14 Teilnehmer

**Trainer:** Jutta Röhrig

### Termine:

• **Mi. 19. September 2018**  
Beginn 9:30 – ca. 17:00 Uhr

**Tagungsort:** Mercure Hotel,  
Frankfurt-Eschborn Ost

### Seminargebühr:

**EUR 375,-** (zzgl. MwSt.)  
(für SLV-Mitglieder)

**EUR 475,-** (zzgl. MwSt.)  
(für Nicht-Mitglieder)

**Inkl. Seminarunterlagen, Tagungsgetränke,  
Kaffeepausen und Mittagessen.**

In diesem Training geht es um das Erkennen von Konfliktpotentialen und den Umgang in Konfliktsituationen im Team und mit Einzelpersonen. Die Teilnehmer erfahren, wie sie handeln und reagieren können, um eine Eskalation zu vermeiden und die harmonische Zusammenarbeit wiederherzustellen.

Kurze theoretische Sequenzen und längere Übungseinheiten wechseln einander ab. Zur Intensivierung der vermittelnden Inhalte werden Gesprächsversuche durchgeführt, die sich an Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer orientieren.

### Seminarinhalte

- Konflikteskalation
- Strategien der Konfliktlösung
- Wann ist ein Konflikt ein Konflikt?
- Das eigene Verhalten in Konfliktsituationen
- Welcher Typ reagiert wie? Verständnis für unterschiedliche Menschentypen entwickeln
- Die Wahl des passenden Gesprächsstils
- Vertiefung der Gesprächstechnik
- Wertschätzende Kommunikation
- Argumentation heißt Dialog
- Schritte zur Konfliktbeilegung
- Kritik annehmen
- Kritisieren ohne negative Folgen
- Die „Überzeugungsformel“
- Wann sollte reagiert werden?
- Grundzüge der Mediation
- Vermitteln zwischen mehreren Parteien
- Umgang mit Gegensätzen
- Psychologische Spielchen im Büro und wie man sie verhindert

Bitte vollständig und in Druckbuchstaben ausfüllen!

*Auch online buchbar unter:  
[www.slv-bildungsakademie.de](http://www.slv-bildungsakademie.de)*

Bildungsakademie Spedition,  
Logistik und Verkehr e. V.  
Eschborner Landstraße 42–50  
60489 Frankfurt am Main

**Fax: 069 776 356**

Für Rückfragen erreichen Sie uns  
telefonisch unter 069 970811 – 15.

\_\_\_\_\_ Firma

\_\_\_\_\_ Straße

\_\_\_\_\_ PLZ | Ort

\_\_\_\_\_ Ansprechpartner

\_\_\_\_\_ Telefon

\_\_\_\_\_ Fax

\_\_\_\_\_ E-Mail

## Seminaranmeldung

Hiermit melden wir diese Mitarbeiter unseres Hauses zu folgenden Seminaren gemäß Seminarprogramm an:

Vorname   Name	Seminar   Datum	E-Mail-Adresse Teilnehmer

Bitte senden Sie mir Informationen zu den folgenden Qualifizierungsreihen zu:

Qualifizierungsreihe	Vorname   Name	Anschrift
<input type="radio"/> Speditionscontroller/-in (DSLVL)	_____	_____
<input type="radio"/> Fachreferent/-in Zoll und Außenwirtschaft	_____	_____

Wir reservieren \_\_\_\_ Hotelzimmer für den Zeitraum vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

**Achtung:** Hotelwunsch unbedingt angeben. Reservierungen nur über uns, bitte nicht direkt buchen.

**Für Seminarteilnehmer ist das Parken im Tagungshotel kostenlos.**

Wir sind Mitglied im SLV Hessen/Rheinland-Pfalz

Wir sind kein Mitglied

Bitte beachten Sie die Teilnahmebedingungen.  
Die Teilnahme ist nur mit einer Teilnahmebestätigung möglich,  
diese geht Ihnen ca. eine Woche vor Seminarbeginn zu.  
Alle Preise zzgl. der gesetzlich gültigen MwSt.

\_\_\_\_\_ Datum | Unterschrift

**Anmeldung:** Die Anmeldung zur Teilnahme an einer Seminarveranstaltung der Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. muss schriftlich erfolgen. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

**Zahlungsbedingungen:** Der Teilnehmer erhält über sämtliche Gebühren eine Rechnung. In den Seminargebühren sind die Kosten für die Lehrmittel, die Tagungsgetränke und Kaffeepausen enthalten sowie bei ganztägigen Veranstaltungen die Kosten für das Mittagessen und alle dazu eingenommenen Getränke. Parkgebühren und eventuelle weitere Nebenkosten sind nicht in den Seminargebühren enthalten.

Der Teilnehmer hat die Gebühr für die Lehrveranstaltung, unabhängig von den Leistungen Dritter, spätestens bis zu dem in der Rechnung genannten Termin zu bezahlen. Bei mehrtägigen Seminaren übernehmen wir in Ihrem Auftrag die Zimmerreservierung in dem jeweils angegebenen Hotel. Die Kosten für die Unterbringung und Verpflegung rechnet der Teilnehmer mit dem Hotel direkt ab. Wir machen darauf aufmerksam, dass das Hotel bei Nichtinanspruchnahme die entstandenen Hotelkosten berechnen kann, wenn eine Absage durch den Teilnehmer nicht rechtzeitig vor Kursbeginn bzw. Anreisetag im Hotel eingegangen ist. Bei Absage des Seminars durch den Veranstalter entstehen keine Kosten für eine Hotelreservierung! Die Seminargebühren unterscheiden sich je nachdem, ob die Anmeldung von einem Mitgliedsunternehmen des SLV erfolgt oder ob die Firma kein Mitglied im SLV ist.

**Rücktritt:** Tritt der Teilnehmer 6 bis 10 Werktage vor Beginn der Lehrveranstaltung, unabhängig aus welchen Gründen, vom Antrag zurück, werden 50% der vollen Gebühr erhoben. Bei einem späteren Rücktritt (0 bis 5 Werktage) vor Beginn der Lehrgangveranstaltung sind die vollen Gebühren zu bezahlen. Bereits gezahlte Gebühren werden entsprechend zurückerstattet. Teilnehmer, die nicht oder zeitweise zu den Lehrveranstaltungen erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung der vollen Gebühr verpflichtet. Der Rücktritt ist schriftlich an die Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. zu richten. Die Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. behält sich vor, einen entstandenen höheren Schaden konkret geltend zu machen.

**Absage von Lehrveranstaltungen:** Veranstaltungen können aus wichtigen von uns nicht zu vertretenden Gründen – insbesondere bei Referentenausfall und bei geringer Teilnehmerzahl – abgesagt oder verlegt werden. Im Falle der Absage werden bereits bezahlte Gebühren voll zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen für den Teilnehmer nicht.

**Referentenwechsel- und Seminarortwechsel:** Die Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. behält sich den Wechsel von angekündigten Referenten und Seminarorten aus organisatorischen Gründen vor. Die Qualität der Veranstaltung bleibt dabei gewahrt. Der Teilnehmer ist bei Referenten- und Seminarortwechsel weder zum Rücktritt noch zur Minderung der Teilnehmergebühren berechtigt. Änderungen und Ergänzungen des Seminarablaufes bleiben vorbehalten. Ein Wechsel von Referenten oder Seminarort wird den Teilnehmern rechtzeitig mitgeteilt.

Bei Schulungen im Sicherheitsbereich des Frankfurter Flughafens beachten Sie bitte die aktuelle Flughafen- ausweisverordnung der Fraport AG.

**Benachrichtigungsverpflichtung nach § 33 Abs. 1 – BDSG:** Bei uns werden Daten Ihres Unternehmens, soweit

geschäftsnotwendig und im Rahmen des Bundesdatenschutzgesetzes zulässig, EDV-mäßig gespeichert und verarbeitet. Es handelt sich um Angaben, die aus unserer gegenseitigen Geschäftsbeziehung stammen.

**Haftung:** Unsere Haftung auf Schadenersatz wegen Verzugs und Nichterfüllung ist stets auf den voraussehbaren Schaden begrenzt. Für entgangenen Gewinn haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im übrigen sind Schadensersatzansprüche ausgeschlossen, es sei denn, sie beruhen unsererseits oder seitens unserer Erfüllungsgehilfen auf Vorsatz, auf grob fahrlässigem Verhalten oder auf der schuldhaften Verletzung von Kardinalpflichten. Soweit wir danach zum Schadenersatz verpflichtet sind, beschränkt sich diese Verpflichtung stets auf den im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses voraussehbaren Schaden. Die Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. übernimmt keine Haftung für in den Unterrichtsräumen abhanden gekommenen Kleidungsstücke oder sonstigen Gegenständen, sowie für Schäden aufgrund der Missachtung der Verkehrssicherungspflicht, die dem Gebäudeeigentümer obliegt.

**Anhang:** Wenn Sie sich als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zu unseren Veranstaltungen anmelden, haben Sie ergänzend zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Widerrufsrecht, sofern der Schulungsvertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen wird (Fernabsatzvertrag). Verbraucher im Sinne des Gesetzes ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

## Widerrufsbelehrung

**Widerrufsrecht:** Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V., Königsberger Straße 29a, 60487 Frankfurt, Telefax 069 776 356, info@slv-bildungsakademie.de.

**Widerrufsfolgen:** Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

**Besondere Hinweise:** Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

## Ende der Widerrufsbelehrung