

## Dr. Elisabeth Glück

- Dozentin • Touristikerin und Gästeführerin (zertifiziert nach DIN EN 15565) •

Büro: Yorckstraße 23, 79112 Freiburg i. Br.  
Kontakt: stadtfuehrung@reiseakademie-glueck.de  
Tel. mobil +49 160 8118 705

|   |
|---|
| <b>KOMPAKTSEMINAR KONFLIKTMANAGEMENT 18./19.01.2020</b> |
|---|

(entsprechend der Richtlinien des BVGD zum Erwerb des DIN EN-Zertifikats)  
Veranstalter: Verein Freiburger Gästeführer

### Seminarziel:

Vermittlung von Kenntnissen zum Erkennen, Vorbeugen und Bewältigen von Konflikten im Umgang mit Gästen  
(inkl. praktische Anwendungsbeispiele und Übungen)

### Themen:

- Definition und mögliche Ursachen von Konflikten
- Miss-Verständnissen mit Rhetorik und Kommunikation vorbeugen
- Psychologische Ansätze zur Erklärung von Konflikten
- Konflikte in Gruppen erkennen und mit Methoden des Konfliktmanagements behandeln
- Konflikte vermeiden – aber wie?

### Zeitumfang:

12 Stunden an zwei Tagen  
(6 Stunden Theorie, 6 Stunden praktische Einzel –und Gruppenübungen)

### Uhrzeit jeweils:

10:00 Uhr bis 12:00 Uhr, 13:00 Uhr bis 15 Uhr, 15:30 Uhr bis 17:30 Uhr

Max. TN-Zahl: 10 TN

Veranstaltungsort in Freiburg: wird noch bekannt gegeben

Teilnahmegebühr: 150,00 EUR