

***Dieses Inhouse-Seminar ist als ein- oder zweitägige Veranstaltung buchbar.***

### **Zielgruppe**

Mitarbeiter\*innen eines Bades, die im direkten Kundenkontakt stehen.

### **Seminarschwerpunkte**

Menschen treffen auf Menschen, Menschen sprechen mit Menschen. Überall, wo Menschen in Kontakt kommen, entstehen Beziehungen.

Besonders im Bad tummelt sich eine Vielzahl unterschiedlicher Badegäste, die einer ganz individuellen Ansprache bedürfen: von der kritischen Lehrerin mit Doppelnamen bis zum ängstlichen Neukunden. Vom neurotischen Dauernörgler bis zum freundlichen Stammkunden. Nicht selten sind die Mitarbeiter\*innen und Mitarbeiter gefordert, mit schwierigen Situationen und anspruchsvollen Gästen umzugehen.

Der ständige Spagat zwischen Sicherungspflicht und Serviceorientierung fordert Geschick, Einfühlungsvermögen und Kenntnisse der Gesprächsführung. Manchmal geht die Freundlichkeit baden, weil es zu Missverständnissen kommt oder ganz unterschiedliche Vorstellungen über Kunden- und Serviceorientierung bestehen.

In diesem Seminar geht es vor allem darum, sich seine eigenen Verhaltensweisen bewusst zu machen und ganz konkrete Hilfestellungen und Tipps zu bekommen, wie man mit Kunden sozial kompetenter umgehen und sich emotional besser schützen kann.

Anhand von konkreten Praxisbeispielen aus dem Bad wird in leicht verständlicher Form thematisiert:

- Grundlagen der Kommunikationspsychologie
- Kundenansprache und Beziehungsmanagement
- Körpersprache und die Macht der versteckten Signale
- Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung
- Service- und Kundenorientierung
- Rollendistanz hilft: „Bin ich im Bad Profi oder Privatmensch?“
- Nähe und Distanz zu Stammkunden.

### **Leitung**

- Thomas Schmitt, Geprüfter Meister für Bäderbetriebe, Wellness- und Spamanager (IST), Betriebsleiter Erlebnisbad Schweich, Obmann des Arbeitskreises Aus- und Fortbildung der Deutschen Gesellschaft für das Badewesen e.V.
- Eric Voß, Fulda/Essen  
Dipl.-Sozialpädagoge, Gepr. Schwimmmeister  
Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e. V.

### **Veranstaltungsort und Datum**

... werden von Ihnen bestimmt!

### **Teilnahmegebühren**

Für weitere Informationen und ein unverbindliches Angebot wenden Sie sich bitte an uns.