SBTL.ch

CZV-FIRMENKURS

SOUVERÄN KONFLIKTE VERMEIDEN UND LÖSEN

Klar kommunizieren – Spannungen erkennen und richtig reagieren

DAUER	DURCHFÜHRUNG	FORM	ABSCHLUSS
1 Tag	nach Absprache	Firmenkurs	Zertifikat

Konflikte entstehen oft dort, wo Zeitdruck, Missverständnisse oder unterschiedliche Erwartungen aufeinandertreffen. Gerade im Berufsalltag ist es deshalb wichtig, ruhig zu bleiben, Situationen richtig einzuschätzen und angemessen zu kommunizieren.



Diese CZV-Weiterbildung vermittelt praxisnahe Strategien für den professionellen Umgang mit Konflikten. Die Teilnehmenden lernen, Spannungen frühzeitig zu erkennen, Gespräche konstruktiv zu führen und Eskalationen zu vermeiden. Dadurch stärken sie ihre Kommunikationsfähigkeit und gewinnen mehr Sicherheit im Umgang mit anspruchsvollen Situationen.

Warum sich dieser Kurs lohnt

Im Arbeitsalltag können Konflikte mit Kundinnen und Kunden, Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder anderen Verkehrsteilnehmenden entstehen. Wer die Ursachen erkennt und bewusst reagiert, kann viele Situationen entschärfen, bevor sie belastend werden.

In dieser Weiterbildung erfahren die Teilnehmenden, wie Kommunikation wirkt, welche Rolle Körpersprache spielt und wie schwierige Gespräche lösungsorientiert geführt werden. Praxisnahe Beispiele und Übungen helfen dabei, das Gelernte direkt auf typische Situationen im Transport- und Berufsalltag zu übertragen.

Kursinhalte

1. **Konflikte frühzeitig erkennen**

   Sie lernen, typische Auslöser und Warnsignale von Konflikten besser wahrzunehmen. Dadurch können Spannungen rechtzeitig angesprochen und unnötige Eskalationen vermieden werden.

2. **Kommunikation bewusst einsetzen**

   Worte, Tonfall und Körpersprache beeinflussen, wie Botschaften ankommen. Deshalb erfahren Sie, wie Sie klar, respektvoll und situationsgerecht kommunizieren.

3. **Deeskalation in schwierigen Situationen**

   Wenn Gespräche angespannt werden, braucht es Ruhe und Struktur. Sie lernen einfache Techniken, um Druck aus Situationen zu nehmen und wieder eine sachliche Ebene zu schaffen.

4. **Konstruktive Gespräche führen**

   Konflikte lassen sich besser lösen, wenn Interessen, Erwartungen und Grenzen klar benannt werden. Deshalb üben Sie, Gespräche lösungsorientiert zu führen und Missverständnisse zu klären.

5. **Praxisbeispiele aus dem Berufsalltag**

   Anhand realistischer Situationen aus Transport, Kundenkontakt und Teamarbeit wird das Wissen vertieft. So können die Teilnehmenden verschiedene Reaktionsmöglichkeiten ausprobieren und mehr Sicherheit gewinnen.

Lernziele

Teilnehmende verlassen den Kurs mit Fähigkeiten, die sie unmittelbar einsetzen. Sie können

- ✓ Konflikte und Spannungen im Berufsalltag frühzeitig erkennen
- ✓ klar, respektvoll und situationsgerecht kommunizieren
- ✓ Körpersprache, Tonfall und Wortwahl bewusster einsetzen
- ✓ schwierige Gespräche ruhiger und strukturierter führen
- ✓ einfache Deeskalationstechniken anwenden
- ✓ Konflikte lösungsorientiert bearbeiten und Eskalationen vermeiden

Zielgruppe und Voraussetzungen

Der Kurs richtet sich an

- Chauffeusen und Chauffeure im Personen- und Gütertransport
- Mitarbeitende mit Kundenkontakt, Lieferkontakt oder Teamverantwortung
- Personen aus Transport, Logistik, Disposition und Betrieb
- Teams, die Kommunikation und Zusammenarbeit verbessern möchten
- Unternehmen, die Konflikte reduzieren und ein professionelles Auftreten fördern wollen

Das bringen Sie mit

- Deutsch Niveau A2

Leitung, Unterlagen und Abschluss

Leitung. Der Kurs wird von asa-anerkannten Fachdozentinnen und Fachdozenten mit didaktischer Ausbildung mindestens auf Stufe SVEB-1 geleitet.

Kursdauer. Der Kurs dauert 1 Tag. Den Termin stimmen wir als Firmenkurs mit Ihnen ab.

Unterlagen. Alle Kursunterlagen sind im Preis enthalten.

Abschluss. Sie erhalten ein Zertifikat mit Umfang und Kursinhalten.

> **Geprüfte Qualität mit eduQua**
>
> Das eduQua-Zertifikat ist das erste Schweizer Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen und stellt sicher, dass diese hohe Qualitätsstandards erfüllen. Die Zertifizierung basiert auf sechs zentralen Kriterien – Angebotstransparenz, Kundenzufriedenheit, effektive Kommunikation, qualifizierte Lehrpersonen, Erfolgskontrolle und Qualitätsmanagement.

Das könnte Sie auch interessieren

Kurs «Stressmanagement und Kommunikation»

Konflikte souverän zu lösen ist wichtig. Ebenso entscheidend ist es, mit Stress und Belastung im Fahreralltag richtig umzugehen.

Kurs auf sbtl.ch ansehen

Jetzt unverbindlich anfragen

Profitieren Sie von unserem massgeschneiderten Angebot. Wir führen den Kurs als Firmenkurs bei Ihnen oder an einem unserer Standorte durch. Fordern Sie Ihr unverbindliches Angebot an, unsere Fachleute melden sich umgehend bei Ihnen.

Offerte anfragen

+41 44 586 49 98
kontakt@sbtl.ch

Stand 30.09.2026 · Alle Angaben ohne Gewähr · Aktuelle Informationen unter sbtl.ch