

# Workshop Konfliktlösung und Mediation im Kreditgeschäft

<b>Seminarnummer</b>	22.05.5080.01
<b>Termin</b>	Montag, den 23.05.2022 bis Dienstag, den 24.05.2022
<b>- Zeit</b>	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
<b>- Ort</b>	Raum 2/3, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
<b>- Referent/in</b>	Dipl.-Ing. (FH) Arno Emmerich, Geschäftsführer der RDG Frankfurt-Erfurt GmbH
<b>Zielgruppen</b>	Der Workshop richtet sich an Mitarbeiter/-innen aus dem Firmenkreditgeschäft von Sparkassen, die in der Kommunikation mit Kund/-innen in gravierenden Konfliktsituationen konfrontiert sind. Diese können sowohl im betrieblichen, als auch im privaten Umfeld der Kund/-innen liegen.
<b>Zielsetzung</b>	<p>Basierend auf den Techniken der Mediation werden mit den Teilnehmer/-innen Methoden einer regelbasierten Herangehensweise an Konflikte trainiert. Der Workshop holt die Teilnehmer/-innen darüber ab, dass als Ausgangspunkt des Workshops eine typische betriebswirtschaftliche Problemstellung (z.B. Nachfolge, Unternehmenskrise) genutzt wird. Darauf aufbauend werden dann Fallkonstellationen und Möglichkeiten damit umzugehen diskutiert. Das Ziel des Workshops ist es, den „Werkzeugkoffer“ von Kundenberater/-innen und Problemkreditbetreuer/-innen durch gezielte Ansatzpunkte zur Konflikterkennung und Lösung zu erweitern.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verborgene Konflikte erkennen und thematisieren</li><li>• Wie aktives Zuhören gelingen kann</li><li>• Gute Fragen stellen</li><li>• Erkennen, was ich selber tun kann</li><li>• Wann professionelle Hilfe erforderlich ist</li></ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Situationen typischerweise auf gravierende Konflikte hindeuten (Fluktuation; Gesellschafterwechsel, Nachfolge etc.)</li><li>• Was tun bei massiven Konflikten</li><li>• Wann Mediation helfen kann...</li><li>• Den eigenen Werkzeugkoffer erweitern</li><li>• Den Unternehmer/-innen selbst in der Krise helfen: Das mediative Entscheidungscoaching</li><li>• Grundsätze der Mediation</li><li>• Schlüsselqualifikationen</li><li>• Die regelbasierte Vorgehensweise</li><li>• Kreative Lösungsansätze nutzen</li><li>• Verbindlichkeit herstellen</li></ul>
<b>Zuständig</b>	
<b>- Organisation</b>	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
<b>- Inhalt</b>	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
<b>Meldeschluss</b>	Freitag, den 29.04.2022