

## Konfliktmanagement

Der BVGD-Mitgliedsverein „Saarland GästeführerInnen e.V.“ veranstaltet ein zweitägiges Pflichtseminar “Konfliktmanagement” für GästeführerInnen.

Das Seminar wird für die BVGD-Zertifizierung nach DIN-EN-Standard 15565 anerkannt.

<https://www.bvgd.org/qualifizierung/ausbildungsmodell-zertifizierung/>

### Inhalt:

Zu den Inhalten des BVGD-Kompaktseminars KONFLIKTMANAGEMENT gehören die theoretischen Aspekte von Konflikten, z.B. Ursachen, Kosten und Eskalation von Konflikten sowie Methoden zur Konfliktlösung. Praktische Übungen zu gästeorientierten und konfliktvermeidenden Verhalten sowie zu Konfliktgesprächen vertiefen die Inhalte. Dazu werden nicht nur Verhaltensmuster der Gäste thematisiert, sondern auch das eigene Verhalten reflektiert. Konsequenter umgesetzt, erhöht das Konfliktmanagement die Gästezufriedenheit und dient der Qualitätssicherung und somit der Reduzierung des Konfliktpotentials.

### Ziel

Ziel des BVGD-Kompaktseminars KONFLIKTMANAGEMENT ist es, „den Teilnehmern umfassende Kenntnisse und Methoden zu vermitteln, die sie befähigen, größere Sicherheit und Souveränität im Umgang mit Gruppen zu erlangen, typische Konflikte bei Gästeführungen schneller zu erkennen und dank eines erweiterten Verhaltensrepertoires besser zu bewältigen.“ BVGD-Richtlinien § 6.2 (S. 18)

Das Seminar beschäftigt sich mit der Entstehung von Konflikten und geht der Frage nach, wie man Konflikte erkennen, sie verstehen und vorbeugend handeln kann. Ein besonderes Augenmerk liegt hier auf Konflikten in Gruppen, bzw. auf Konfliktsituationen, die sich für die Gästeführer im Rahmen ihrer Tätigkeit ergeben und deren Lösung. Praktische Übungen vertiefen die theoretischen Ansätze.

**Referentin:** Andrea Schwitalla [www.andrea-schwitalla.de](http://www.andrea-schwitalla.de)

**Ort:** LAG Pro Ehrenamt e.V. (im Alten Stadtbad, Richard-Wagner-Straße 6, 66111 Saarbrücken)

### Termin & Uhrzeit:

15.01.2022, 9.30 - 17.00 Uhr, mit Pausen

16.01.2022, 9.30 – 17.00 Uhr, mit Pausen

**Preis für Mitglieder des Vereins Saarland GästeführerInnen e.V. oder BVGD:** 170,00 EUR

**Preis für Nichtmitglieder:** 190.00 EUR

Anzahlung 70,00 EUR auf unser Vereinskonto Sparkasse St. Wendel

**IBAN DE19 5925 1020 0120 4132 32**

Restzahlung bis zum 2. Januar 2022

**Teilnehmerzahl:** Maximal: 15 Personen

Mindestteilnehmerzahl: 10 Personen

**Anmeldung:** [infomail@saarland-gaestefuehrer.de](mailto:infomail@saarland-gaestefuehrer.de) bis zum 2. Januar 2022