

„Service-Point-Theater“

oder „Der etwas andere Rhetorik-Kurs“

©Arthur Hentzsch

Immer wieder kommt es bei Gesprächen zwischen KundInnen und BeraterInnen zu Missverständnissen.

Manche Gespräche, die als harmlose Informationsgespräche begannen, enden in wütendem Streit. Was war der Grund für den Streit? Wo war der Auslöser? Wie kann es besser laufen?

Um diesen Fragen nachzugehen, bietet Arthur Hentzsch einen praxisorientierten und kompakten Rhetorik-Kurs an. In Rollenspielen beleuchten die KursteilnehmerInnen nicht nur die KundInnen- oder die BeraterInnenseite, sondern erleben auch als ZuschauerInnen den Konflikt aus einer neutralen Position heraus.

Die Teilnehmenden können ihre eigenen Erfahrungen und Erlebnisse in das Rollenspiel einbringen und eigene Lösungen erarbeiten.

Atem- und Stimmübungen unterstützen das Rollenspiel. Eine ausgeglichene wohlwollende Stimme wirkt beruhigend auf die Kundin bzw. den Kunden. Die Beraterin bzw. der Berater erfahren, wie sie ihre Atmung bewusst kontrollieren und so ihre eigene Stimme als authentisch erleben können. „So wie man in den Wald hineinruft, schallt es wieder heraus.“

Kleine Ausführungen über Kommunikationsmethoden ergänzen das Programm.

Das Seminar „Service-Point-Theater“ umfasst 6 Treffen à 3 Stunden mit vorzugsweise 6 TeilnehmerInnen.

Arthur Hentzsch weist Erfahrungen aus über 20 Jahren Berufspraxis im Verkauf und im Außendienst auf, aus 8 Jahren als Tauchlehrer in Betreuung, Ausbildung und Leitung, aus einer mehrjährigen Sprechausbildung sowie aus eigener Praxiserfahrung im Bereich Kleinkunst und Theater.