

# Konfliktvermeidung im Ausland

## Interkulturelle Kompetenz als Erfolgsfaktor

Missverständnisse und kulturell bedingte Auffassungsunterschiede sind häufig Grund für Konflikte mit ausländischen Kunden. Service- und Montagetechniker beim Kunden vor Ort stehen in potentiellen Konfliktsituationen bei Installation, Reparatur, Schulung und Umbau an vorderster Front. Interkulturell kompetente Techniker entschärfen solche Situationen und tragen so maßgeblich zur Verbesserung der Kundenbeziehung bei.

### Kursbeschreibung:

In diesem Kurs erwerben Mitarbeiter die grundlegenden Fähigkeiten um mit Kunden aus anderen Kulturkreisen angemessen und erfolgreich zu interagieren. Zudem erlernen sie Strategien zur Konfliktvermeidung bzw. Lösung. Die vorgestellten Ansätze werden durch Praxis-Beispiele und Übungen ergänzt

### Zielgruppe:

Servicetechniker, Monteure und Fachspezialisten im Außendienst

Führungskräfte, Projektleiter und Mitarbeiter im Kontakt zu Zweigstellen, Geschäftspartnern und Kunden im Ausland

### Kursziel / Bildungsziel:

Ziel des Kurses ist es, den Teilnehmern die interkulturelle Kompetenz zu vermitteln, die nötig ist um eine Eskalation von Konflikten mit dem Kunden im Ausland zu verhindern. Dies beinhaltet auch die Verbesserung der interkulturellen Kommunikation und des Konfliktmanagements.

### Kursinhalte:

- Eigene kulturelle Prägung erkennen
- Kulturelle Unterschiede erkennen
- Kulturen anhand von Kulturdimensionsmodellen einordnen
- Eigenes Verhalten an andere Kulturen anpassen
- Aktiv zuhören und richtige Fragen stellen
- Mögliche Konflikte erkennen und die Kommunikation darauf ausrichten

### Methoden:

Lehrvortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Feedbackübungen