

# EINLADUNG

## »PHÖNIX«

Gespräche mit schwierigen Kunden führen

Wie geht man mit Beschwerden und Verbalattacken um?

**Termin:** Mittwoch, 06.10.2021  
**Freischaltung des Online-Zugangs:** 15:20 Uhr  
**Beginn:** 15:30 Uhr

**Veranstaltungsort:**  
Online-Veranstaltung



Europäische Union  
Europäischer Sozialfonds



Die Bewältigung der Corona-Pandemie bleibt ein Kraftakt für Unternehmen und Beschäftigte. Sie alle sind als Krisenmanager stark gefordert und vielleicht manchmal auch überfordert worden.

Um den besonderen Ansprüchen dieser neuen Herausforderungen gerecht zu werden, wurde das neue ESF-Projekt PHÖNIX konzipiert. In Online- oder Hybrid- Veranstaltungen so-

wie betriebsinternen Gesprächen unterstützt das PHÖNIX-Team kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) und Soloselbstständige beim Aufbau krisensicherer Strukturen.

PHÖNIX wird gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung Rheinland-Pfalz aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und ist für die teilnehmenden Betriebe kostenlos.

Krisenmanagement  
Digitaler Wandel  
Widerstandsfähige Unternehmen  
Leistungsstarke und gesunde Mitarbeiter

ab 15:20 Uhr Freischaltung des Zugangs zur Online-Veranstaltung

15:30 Uhr Begrüßung und Vorstellung  
Cornelia Mohr, Projektträgerin PHÖNIX

15:55 Uhr Impulsvortrag  
»Gespräche mit schwierigen Kunden führen«  
Wie geht man mit Beschwerden und Verbalattacken um?  
Hans Wilkens, Trainer und Coach

anschließend Fragerunde per Chat zum Vortrag und zum Projekt

bis 18:00 Uhr Erfahrungsaustausch und Vernetzungsanfragen über den Chat

### Hinweis

Die Veranstaltung ist öffentlich und es besteht ein berechtigtes Interesse nach Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit.f DSGVO der Berichterstattung, Öffentlichkeitsarbeit und der Dokumentation.

Mit der Teilnahme an der Veranstaltung geben Sie als Teilnehmer\*in Ihre Erlaubnis während der Veranstaltung Foto- und Filmaufnahmen zu machen und diese für die zuvor genannten Verwendungszwecke unentgeltlich zu ver-

wenden. Sollten Sie damit nicht einverstanden sein, so informieren Sie uns bitte vor Veranstaltungsbeginn.

Zur besseren Organisation bitten wir um verbindliche Anmeldung bis 1 Tag vor der Veranstaltung. Für die Teilnahme entstehen Ihnen keine Kosten.

Wir freuen uns, wenn Sie dabei sind!

weitere Informationen unter [www.eta-in-gesundheit.de/phoenix](http://www.eta-in-gesundheit.de/phoenix)



### Projektträger | Kontakt



Gesunde Unternehmen  
Leistungsstarke Mitarbeiter

Hinter dem Rathaus 2  
56283 Halsenbach  
[www.eta-in-gesundheit.de](http://www.eta-in-gesundheit.de)

### Ansprechpartnerin

Inge Wolf | Projektleitung

m: 0176 4209 8506  
e: [i.wolf@eta-in-gesundheit.de](mailto:i.wolf@eta-in-gesundheit.de)