

# APOLLO

TERRITORIAL CORPORATE WELFARE THROUGH DIGITALIZATION AND COOPERATION

Vabimo vas na brezplačni seminar v okviru projekta APOLLO

## Uspešna komunikacija z zahtevnimi in težavnimi strankami

25. maja 2026, od 9.00 do 13.00

na Mestni občini Novo mesto, Seidlova cesta 1, Novo mesto

### Vsebina seminarja:

- Kako prepoznamo zahtevno in težavno stranko?
- Kako ločimo med seboj običajne, zahtevne in težavne stranke?
- Kako delati z njimi, da se komunikacija ne konča s konfliktom, polnim obtožb in slabe volje?
- Na kakšne vrste težavnih strank lahko naletimo in zakaj jih je pomembno ločiti med seboj?
- Katera orodja so nam na voljo, da z njimi dosežemo vsaj to, da se ne pustimo sprovcirati do te mere, da bi kasneje obžalovali svoj odziv na njihovo provokacijo – da se ne ujamemo v njeno mrežo, polno čustev in zank?

**Predavatelj:**

**Boštjan Polutnik, EGOGRAM**

