



# Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

## Beziehungen konstruktiv und professionell gestalten

### Seminarziele

Schwierige Kommunikations- und Führungssituationen mit Kunden und Mitarbeitern lassen sich durch die richtigen Techniken wirksam, professionell und positiv beeinflussen. Auch mit schwierigen Charakteren kann man eine gute Zusammenarbeit erreichen. Die Verhaltensmuster schwieriger Mitarbeiter und Kunden lassen sich durchschauen und erklären. Die Kommunikation wird positiver und für alle Seiten entspannter. In diesem Seminar werden Ihnen praxisorientierte Gesprächstechniken und Instrumente aufgezeigt, mit denen Sie schwierige Situationen besser meistern und eine erfolgreiche Zusammenarbeit und Beziehung aufbauen.

### Programminhalte

#### Schwierige Mitarbeiter und Kunden erkennen und besser verstehen:

- Die Zusammenarbeit mit schwierigen Menschen erleichtern
- Optimal reagieren auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster
- Persönlichkeitsprofile kennenlernen
- Zwischenmenschliche Beziehungen am Arbeitsplatz verbessern und positiv beeinflussen

#### Vorhandene Potenziale erkennen und nutzen:

- Die positive Kraft von Konflikten: Umgang mit Kunden und Mitarbeitern
- Persönliche Strategien entwickeln für den Umgang mit Problempersonen
- Eskalierende Situationen erkennen und rechtzeitig stoppen
- Überzeugender Umgang mit Kunden und Mitarbeitern
- Nachgeben oder konfrontieren: Flexibilität im Verhalten zeigen

#### Methoden: In jedem Konflikt steckt eine Chance!

- Verhalten in aggressiven Situationen
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Kritikgespräch mit Kunden, Mitarbeitern und Kollegen führen
- Vor- und Nachteile von Autorität und autoritärem Verhalten
- Was steckt hinter den Verhaltensweisen von schwierigen Personen?
- Verständnis zeigen oder provozieren: die richtige Strategie
- Der Umgang mit Einwänden, Vorwänden und destruktiven Personen

#### Motivation und Ergebnis:

- Motivationstechniken
- Betriebsklima positiv beeinflussen

#### Seminarcode

KOM1007

#### Teilnehmer

maximal 9 Personen

#### Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr  
2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

#### Ort & Termine

##### Münster

15.08.2024 – 16.08.2024  
23.09.2024 – 24.09.2024  
10.10.2024 – 11.10.2024  
20.02.2025 – 21.02.2025  
17.03.2025 – 18.03.2025  
24.04.2025 – 25.04.2025  
14.08.2025 – 15.08.2025  
22.09.2025 – 23.09.2025  
09.10.2025 – 10.10.2025

##### Hamburg

07.10.2024 – 08.10.2024  
27.02.2025 – 28.02.2025  
06.10.2025 – 07.10.2025

##### Berlin

22.08.2024 – 23.08.2024  
05.11.2024 – 06.11.2024  
28.04.2025 – 29.04.2025  
21.08.2025 – 22.08.2025

##### Hannover

14.11.2024 – 15.11.2024  
13.11.2025 – 14.11.2025

##### Leipzig

14.10.2024 – 15.10.2024  
13.10.2025 – 14.10.2025

##### Köln

28.10.2024 – 29.10.2024  
23.06.2025 – 24.06.2025  
27.10.2025 – 28.10.2025

##### Frankfurt am Main

08.07.2024 – 09.07.2024  
16.09.2024 – 17.09.2024  
07.07.2025 – 08.07.2025  
21.08.2025 – 22.08.2025



- Wie kann man schwierige Gespräche zu einem konstruktiven Abschluss bringen?
- Praktische Tipps, Empfehlungen und Verhaltensweisen für den Umgang mit schwierigen Personen
- Ein Ausweg: das Trennungsgespräch

### Methodik

Simulation von Gesprächssituationen Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch Einzel- und Gruppenübungen Kurze Trainerinputs Übungen mit individuellem Feedback

### Zielgruppe

Das Seminar „Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden“ wendet sich an Fach- und Führungskräfte aller Bereiche, die den Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden konstruktiv gestalten möchten.

### Nürnberg

16.05.2024 – 17.05.2024  
09.12.2024 – 10.12.2024  
15.05.2025 – 16.05.2025  
08.12.2025 – 09.12.2025

### Stuttgart

27.02.2025 – 28.02.2025

### München

13.05.2024 – 14.05.2024  
10.10.2024 – 11.10.2024  
12.05.2025 – 13.05.2025  
27.10.2025 – 28.10.2025

### Wien

20.02.2025 – 21.02.2025

### Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)  
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:  
Arbeitsunterlagen,  
Teilnahmezertifikat und  
Mittagessen.



## **FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99**

Internet: [www.kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)  
E-Mail: [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz)  
Telefax: +49 251 20205-99

Ich melde mich/Wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

1. Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Mobilnummer

\_\_\_\_\_  
Veranstaltung                      Seminarcode

\_\_\_\_\_  
Ort                                      Termin

Firmendaten/Rechnungsempfänger

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Rechnung (Name)

\_\_\_\_\_  
Straße/Nummer

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon/Fax

\_\_\_\_\_  
Branche

\_\_\_\_\_  
Datum

2. Teilnehmer

\_\_\_\_\_  
Name/Vorname

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Mobilnummer

\_\_\_\_\_  
Veranstaltung                      Seminarcode

\_\_\_\_\_  
Ort                                      Termin

\_\_\_\_\_  
Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

\_\_\_\_\_  
Kundennummer

\_\_\_\_\_  
Anmeldebestätigung (E-Mail)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift