

Bitte hier klicken, falls die E-Mail nicht richtig angezeigt wird.



**Ausgabe Juli 2015**

## Ihr Weiterbildungs-Newsletter

### TopThema: Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

Bitte fordern Sie unsere [Termine 2016](#) an!

#### Inhaltsverzeichnis

[Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden](#)

[Der Sommer ist Ihre Zeit!](#)

[Lenken - Beeinflussen - Überzeugen](#)

[Stattfindungsgarantie - Mit unseren Seminaren können Sie rechnen!](#)

### Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

Sind Sie auch angespannt, wenn Ihr Kollege nach einem hitzigen Meeting tief beleidigt den Raum verlässt? Oder wenn Sie Ihrem Kunden zwei Wochen hinterher telefonieren müssen, um endlich den unterschriebenen Vertrag zu bekommen? Den richtigen Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden zu finden, hält uns nicht selten von unserer eigentlichen Arbeit ab. Oft sind es sogar eben solche zwischenmenschlichen Belange oder organisatorischen Lappalien, die den beruflichen Stresspegel in uns höher treiben und den einen oder anderen nachts schlecht schlafen lassen. Dabei lassen sich viele dieser Situationen vermeiden, wenn man weiß, wie das Gegenüber tickt und warum es auf eine bestimmte Art und Weise agiert. Viele Verhaltensmuster nämlich lassen sich durchschauen und erklären. Eine Chance für alle, die das Miteinander im Büro harmonisch gestalten wollen und sich zusätzlichen Stress gern ersparen.

Im Seminar "Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden" vom Management-Institut Dr. A. Kitzmann haben Sie die Möglichkeit, sich mit anderen Teilnehmern über Ihre Erfahrungen auszutauschen und professionelle Lösungswege für den beruflichen Alltag zu finden. Zu diesem Zweck lernen Sie, wie Sie optimal auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster reagieren - wann ist es beispielsweise besser, Verständnis zu zeigen und wann sollte man vielleicht auch mal provozieren? Gemeinsam entwickeln Sie persönliche Strategien für den Umgang mit Problempersonen und analysieren Wortwahl, Körperhaltung, Mimik und Gestik, damit Sie Ihren Gesprächspartner besser verstehen und auf diese Weise nachvollziehen können, was seine

Mit Praxis-Seminaren noch erfolgreicher werden:

[Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden](#)

#### Münster

03.09.2015 - 04.09.2015

29.10.2015 - 30.10.2015

07.12.2015 - 08.12.2015

[Lenken-Beeinflussen-Überzeugen](#)

#### Münster

14.09.2015 - 15.09.2015

16.11.2015 - 17.11.2015

[Rhetorik](#)

#### Münster

10.09.2015 - 11.09.2015

22.10.2015 - 23.10.2015

26.11.2015 - 27.11.2015

#### Hamburg

31.08.2015 - 01.09.2015

05.10.2015 - 06.10.2015

02.11.2015 - 03.11.2015

#### München

12.10.2015 - 13.10.2015

#### Berlin

16.11.2015 - 17.11.2015

[Wie wirke ich auf Andere?](#)

#### Münster

07.09.2015 - 08.09.2015

09.11.2015 - 10.11.2015

#### Hamburg

24.09.2015 - 25.09.2015

30.11.2015 - 01.12.2015

Handlungen antreibt. Gleichzeitig zeigt Ihnen das Seminar, inwiefern Konflikte auch positive Kräfte auslösen können und wie sich schwierige Gespräche zu einem konstruktiven Abschluss bringen lassen. Anhand von praktischen Tipps lernen Sie außerdem, wie Sie eskalierende Situationen überhaupt erkennen und sie rechtzeitig stoppen. So schützen Sie nicht nur sich selbst vor unnötigem Stress, sondern können vielleicht auch schwierigen Personen dabei helfen, zu positiven Gesprächspartnern zu werden.

Haben Sie Fragen zum Seminar? Das Management-Institut Dr. A. Kitzmann antwortet Ihnen gern persönlich. Bitte rufen Sie uns dazu unter [0251/202050](tel:0251202050) an oder schreiben Sie eine E-Mail an [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz). Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung.

## Der Sommer ist Ihre Zeit!

Nutzen Sie den Sommer für Ihre Weiterbildung und werfen Sie gerne einen Blick in unser aktuelles Seminarprogramm oder besuchen Sie unsere Homepage für weitere Informationen: [Seminarprogramm 2015](#), [Homepage kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)

PS: Bei einer gleichzeitigen Anmeldung von zwei oder mehreren Personen, erhalten Sie einen Rabatt von 5%.



Haben Sie Fragen zum Seminar? Das Management-Institut Dr. A. Kitzmann

## Lenken - Beeinflussen - Überzeugen

Stellen Sie sich vor, Sie möchten einen potenziellen Kunden von einer neuen Idee überzeugen. Die Präsentation sitzt, Ihre Argumente sind schlüssig - trotzdem zögert Ihr Gegenüber oder wiegelt Ihren Vorschlag womöglich direkt ab. Dass nicht immer das Konzept schuld ist, wenn beispielsweise eine berufliche Partnerschaft nicht zustande kommt, haben die meisten von uns vermutlich schon selbst einmal erlebt. In manchen Situationen konnte man vielleicht nicht schlagkräftig genug argumentieren, in anderen war der Gesprächspartner durch seine persönlichen Vorstellungen anderen Empfehlungen gegenüber voreingenommen. Für den beruflichen Erfolg ist es deshalb enorm wichtig, dass Sie sich nicht nur auf solide Fachkompetenzen verlassen, sondern immer auch Ihre Social Skills aktivieren, um in Gesprächssituationen die Oberhand zu behalten. Was denkt der andere? Wer hat gerade das Zepter in der Hand? Und wie kann ich das Ruder im Zweifel wieder herumreißen?

Wenn Sie es schaffen, andere Menschen und ihre Intention zu durchschauen, haben Sie es leichter, Ihre eigenen Vorstellungen durchzusetzen. Wie Sie das erreichen, lehrt Sie das Management-Institut Dr. A. Kitzmann im Seminar "Lenken - Beeinflussen - Überzeugen". Zu diesem Zweck gehen Sie zunächst der Frage auf den Grund, durch welche unterschwellig Signale und Worte ein Gespräch getragen wird und wie sich Charisma und Präsenz auf Ihr Durchsetzungsvermögen auswirken. Anschließend lernen

antwortet Ihnen gern persönlich. Bitte rufen Sie uns dazu unter [0251/202050](tel:0251202050) an oder schreiben Sie eine E-Mail an [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz). Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung.

Sie die fünf wichtigsten Methoden zur Einflussnahme kennen und setzen sich mit den Eigenschaften auseinander, mit denen man andere für sich gewinnen kann. Für Verblüffung sorgen Sie beispielsweise, wenn Sie bewusst unterschiedliche Signale aussenden. Auch Andeutungen sowie Spontaneität und Schlichtheit können wirkungsvoll eingesetzt werden. Gleichzeitig ist es oft von Vorteil, durch suggestive Kommunikation Emotionen zu wecken und den Kunden oder die Mitarbeiter auf diese Weise rhetorisch abzuholen. Nicht zuletzt sollten Sie auch die Schwächen des Gegenüber einzuschätzen wissen, um etwa Eitelkeit und Egozentrizität zu erkennen und Ihre Taktik entsprechend anzupassen. Denn einen selbstgefälligen Gesprächspartner werden Sie mit anderen Techniken überzeugen als einen, der sich von vornherein aufgeschlossen zeigt. Deshalb sollten Sie die Komponente Mensch in Verhandlungssituationen oder Mitarbeitergesprächen nie unterschätzen. Der Erfolg wird Ihnen Recht geben.

## Stattfindungsgarantie - Mit unseren Seminaren können Sie rechnen!

Mit uns erhalten Sie Planungssicherheit, denn wir bieten Ihnen eine Durchführungsgarantie für alle unsere Seminare. Jederzeit können Sie uns unter

**Telefon: +49 251 202050**

erreichen. Durch Ihre Teilnahme profitieren Sie auch vom Erfahrungswissen anderer!



### Service-Links

- [Online-Version des Newsletters](#)
- [Newsletter weiterempfehlen](#)
- [Kontakt](#)
- [Newsletter abbestellen](#)

**Management-Institut Dr. A. Kitzmann auf:**



**Unsere iPhone-App zum Download:**



### Impressum

**Herausgeber:**

Management-Institut Dr. A. Kitzmann

**Geschäftsführer:**

Dr. Arnold Kitzmann

Dr. Jana Völkel-Kitzmann

Dr. Gunnar Kitzmann

Dorpatweg 10, 48159 Münster

Telefon: +49 251 202050

Telefax: +49 251 2020599

E-Mail: [info@kitzmann.biz](mailto:info@kitzmann.biz)

Internet: [www.kitzmann.biz](http://www.kitzmann.biz)