

Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

Seminarziele

Schwierige Kommunikationssituationen lassen sich durch die richtigen Techniken wirksam und positiv beeinflussen. Auch mit schwierigen Menschen 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.

Programminhalte

- Schwierige Mitarbeiter und Kunden erkennen und besser verstehen
- Die Zusammenarbeit mit schwierigen Menschen erleichtern
- Optimal reagieren auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster von Personen
- Verhalten in aggressiven Situationen
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Was steckt hinter den Verhaltensweisen von schwierigen Personen?
- Persönliche Strategien entwickeln für den Umgang mit Problempersonen
- Wie kann man schwierige Gespräche zu einem konstruktiven Abschluss bringen?
- Der Umgang mit Einwänden, Vorwänden und destruktiven Personen
- Die positive Kraft von Konflikten
- Eskalierende Situationen erkennen und rechtzeitig stoppen
- Praktische Tipps, Empfehlungen und Verhaltensweisen für den Umgang mit schwierigen Personen
- Nachgeben oder konfrontieren: Flexibilität im Verhalten zeigen
- Verständnis zeigen oder provozieren: Die richtige Strategie

Methodik

Simulation von Mitarbeitergesprächen, interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch, Einzel- und Gruppenübungen, kurze Trainerinputs, Übungen mit individuellem Feedback

Zielgruppe

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

Kundenstimmen

„Besonders gut gefallen hat mir die Erkenntnis von diversen Zusammenhängen, um berufliche Situationen besser verstehen zu können.“

K. Schmid, The Valspar GmbH

„Im Rahmen dieses Trainings hat mir sehr gut gefallen, dass die thematische und zeitliche Durchführung an den Wünschen der

Seminarcode

KOM1007

Teilnehmer

maximal 9 Personen

Seminarzeiten

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

Ort & Termine

Münster

18.06.2020 – 19.06.2020
24.08.2020 – 25.08.2020
16.11.2020 – 17.11.2020

Hamburg

27.04.2020 – 28.04.2020
22.10.2020 – 23.10.2020

Berlin

14.09.2020 – 15.09.2020

Leipzig

25.05.2020 – 26.05.2020
26.11.2020 – 27.11.2020

Köln

11.05.2020 – 12.05.2020
28.09.2020 – 29.09.2020

Frankfurt am Main

10.12.2020 – 11.12.2020

Stuttgart

29.06.2020 – 30.06.2020
09.11.2020 – 10.11.2020

München

23.04.2020 – 24.04.2020
21.09.2020 – 22.09.2020

Wien

18.05.2020 – 19.05.2020
03.12.2020 – 04.12.2020

Seminargebühr

980,00 € (zzgl. MwSt.)
1.166,20 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:

Teilnehmer orientiert war.“
S. Porten, NEW Netz GmbH

Arbeitsunterlagen,
Teilnahmezertifikat, Mittagessen
und Kaffeepausen.

FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Dorpatweg 10
48159 Münster
Germany

Telefon: +49 251 20205-0
Telefax: +49 251 20205-99

E-Mail: info@kitzmann.biz
Internet: www.kitzmann.biz

Freecall: 0800 KITZMANN
0800 54896266

Ja, ich/wir buche(n) folgendes Seminar:

Seminartitel

Termin

Seminarort

1. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

2. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

Ja, ich/wir buche(n) das Aufbauseminar gleich mit:

Titel

Termin

Ort

1. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

2. Teilnehmer/in

Funktion

E-Mail

Rechnungsanschrift

Firma

Ansprechpartner

Funktion

Abteilung

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/Telefax

E-Mail

Datum/Unterschrift