

Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

Wie Sie mit Nörglern, Querulanten und Pessimisten souverän umgehen

So sparen Sie Zeit, Kosten und Nerven:

- **Ruhig und sachlich trotz emotionaler Anspannung reagieren**
- **Unfaire Taktiken und Manipulationsversuche durchschauen**
- **Eigene Interessen nachhaltig vertreten, ohne den Konflikt zu schärfen**
- **Kernbotschaften kurz, einfach und prägnant auf den Punkt bringen**
- **Wut in positive Energie umwandeln**
- **Typengerecht Kritik üben und nachhaltige Veränderungen bewirken**
- **Strategien, um dauerhaft mit schwierigen Kunden und Kollegen auszukommen**

Techniken für Ihre Praxis:

- ✓ Die 30-Sekunden-Argumentation
- ✓ Die Kunst der Deeskalation
- ✓ Mental-Techniken für mehr Gelassenheit

Special:
Gewaltfreie Kommunikation nach
Marshall B. Rosenberg

Ihr Experte:



Prof. Dr. Christian Zielke
Professor für Kommunikation in der Wirtschaft,
THM Technische Hochschule
Mittelhessen

Begeisterte Teilnehmerstimmen:

- ✓ „**Absolut lohnenswert. Sehr informativ.**“
A. Bundy, ifm electronic gmbh
- ✓ „**Interessant. Logisch. Inhaltlich abgestimmt. Spannend. Nicht überfrachtet.**“
M. Rödel, DEGES GmbH

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

- 8. und 9. Oktober 2018 in Köln
- 7. und 8. November 2018 in München
- 6. und 7. Dezember 2018 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch begrenzte Teilnehmerzahl!

MANAGEMENT CIRCLE[®]
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

Behalten Sie das Ruder bei schwierigen Gesprächen in der Hand



Ihr Seminarleiter:
Prof. Dr. Christian Zielke, Professor für Kommunikation in der Wirtschaft,
THM Technische Hochschule Mittelhessen, Gießen

Herzlich willkommen

- Begrüßung durch den Seminarleiter
- Überblick über Inhalte und Ablauf des Seminars
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Wann wird Kommunikation schwierig?

- In welchen Situationen wird der Umgang mit schwierigen Persönlichkeiten problematisch?
- Welchen Einfluss haben die unterschiedlichen Motivations-, Denk- und Entscheidungsmuster auf eine erfolgreiche Kommunikation?
- Wie vermeiden Sie unnötige Kommunikationsprobleme mit Ihrem Gegenüber?

Praxistransfer:

Übertragen Sie Ihre Erkenntnisse auf Situationen im Bereich der Führung, Kommunikation und Motivation.

Kernbotschaften auf den Punkt bringen: Kurz, einfach und einprägsam

- Wie Sie in 30 Sekunden das Wesentliche auf den Punkt bringen
- Wie Sie Ihre Argumentation so aufbauen, dass Sie auch im kritischen Umfeld nachhaltig überzeugen
- Was Sie über die Wirkung von Themen- und Argumentationslandkarten wissen sollten, bevor Sie argumentieren
- Warum Bilder und Metaphern besonders wirkungsvoll sind und wie Sie diese überzeugend einsetzen
- Was können Sie tun bei Fangfragen und verdeckten, unfairen Spielarten?
- Über Risiken und Chancen hypnotischer Sprachmuster

Praxistransfer:

Überzeugen in Kurzpräsentationen und Besprechungen – Ihr 30-Sekunden-Spot.

Die Kunst der Deeskalation: Unfaire Angriffe neutralisieren

- Auf welche Angriffe sollten Sie vorbereitet sein?
- Wie Sie unfaire Angriffe erkennen und abwehren

- Wie sich schwierige Kunden, Vorgesetzte, Kollegen und Mitarbeiter in Stresssituationen verhalten und wie Sie darauf reagieren
- Welchen Einfluss Ihr eigenes Persönlichkeitsprofil auf Konfliktsituationen hat und wie Sie typengerecht kommunizieren
- Mit welchen Strategien Sie in verfahrenen Situationen wieder eine sachliche Gesprächsbasis finden

Exkurs: Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

- Beobachtungen von Bewertungen unterscheiden
- Gefühle wahrnehmen, Bedürfnisse erkennen und ausdrücken
- Klare Bitten formulieren, die es wahrscheinlicher machen, dass Sie das bekommen, was Sie brauchen

Praxistransfer:

Verteidigen Sie in kritischen Situationen Ihren Standpunkt und trainieren Sie Sachlichkeit in Konflikten.

Wege zur inneren Gelassenheit

- Mental-Techniken, die Ihnen helfen, sich in Stresssituationen ruhig und besonnen zu verhalten
- In hitzigen Diskussionen einen kühlen Kopf bewahren und angemessen reagieren
- Welcher „Black-out“-Typ sind Sie? Und welche typgerechten Strategien helfen Ihnen?

Praxistransfer:

Erarbeiten Sie Ihre individuelle Strategie und üben Sie, diese in unterschiedlichen Situationen anzuwenden.



Mit Videofeedback



Besondere Plus

Erhalten Sie neben einem freiwilligen Video-Feedback konkrete, auf Ihre Persönlichkeit zugeschnittene Hinweise zur optimalen Lösung konfliktbehafteter Situationen.

Gelegenheit zur Diskussion und Klärung Ihrer offenen Fragen, anschließend Get-together

So meistern Sie Konfliktsituationen noch erfolgreicher

Ihr Seminarleiter:
Prof. Dr. Christian Zielke

Begrüßung durch den Seminarleiter

- Klärung Ihrer Fragen
- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

Subtile Manipulation und Psychotricks erkennen und abwehren

- Das ABC der gefährlichen Manipulations- und Argumentationsfallen
- Manipulationsstrategien für die Interaktion in Gruppen und Psychotricks im Einzeldialog
- Unter welchen Voraussetzungen Manipulationen wirken und was Sie dabei beachten müssen
- Vor welchen Manipulationen Sie sich schützen können und welchen Taktiken Sie schutzlos ausgeliefert sind

Praxistransfer:

Trainieren Sie, Manipulationen und Psychotricks abzuwehren: Sie erhalten ein freiwilliges Video-Feedback und persönliches Einzelcoaching für den Umgang mit Manipulationen.



Das Kritik- und das Problemlösungsgespräch

- Was Sie über die erfolgskritischen Phasen eines Kritik- und Problemlösungsgesprächs wissen sollten
- Wann ein Kritikgespräch nutzlos ist und Sie es lieber vermeiden sollten
- Vom Umgang mit Macht bei Problemlösungsgesprächen
- Warum das „Harvard-Prinzip“ bei Konfliktgesprächen nicht immer zielführend ist
- Wie Sie typengerecht wirkungsvoll Kritik üben, um nachhaltige Veränderungen zu bewirken

Praxistransfer:

Setzen Sie die erworbenen Kenntnisse in für Sie wichtige Situationen um.

Taktiken und Strategien in Besprechungen und Meetings

- Grundsätzliches über Taktiken und Strategien bei Besprechungen im Management
- Welche Verhandlungsstrategien sollten Sie kennen, um die Gruppendynamik in eine für Sie förderliche Richtung zu führen?
- Nonverbale Kommunikation bei Besprechungen, ihre Wirkung und Möglichkeiten der Einflussnahme
- In welcher Situation sind welche Strategien hinderlich?
- Taktiken, die Ihnen helfen, nachhaltig Ihren Standpunkt zu vertreten

Praxistransfer:

Bereiten Sie sich auf schwierige Besprechungen vor, entwickeln Sie Ihre persönliche Vorgehensweise und reflektieren Sie diese.

Gelegenheit für Ihre Fragen, Zusammenfassung der Trainingsergebnisse und Feedbackrunde

Transferhilfen für Ihren Alltag

- Sie reflektieren Ihr persönliches Anliegen mit Hilfe einer kollegialen Fallbesprechung, die Ihnen wertvolle Lösungsansätze für Ihre Fragestellungen gibt
- Sie bekommen ein hilfreiches persönliches Feedback vom Referenten und den Teilnehmern
- Sie erhalten einen Leitfaden, der Ihnen hilft, schwierige Situationen besser zu meistern

Seminarzeiten

Am ersten Seminartag: Empfang mit Tee und Kaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminartages	Business Lunch	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 17.00 Uhr

Am Vor- und Nachmittag sind an beiden Seminartagen Kaffee- und Teepausen in Absprache mit dem Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit dem Referenten und den Teilnehmern.

Prof. Dr. Christian Zielke

ist Professor für Kommunikation in der Wirtschaft, im Personalmanagement und in der Personalentwicklung an der **THM Technische Hochschule Mittelhessen** in Gießen-Friedberg. Zudem leitet er das Zielke Institut in Wettenberg, ein Expertenteam für den unternehmerischen und persönlichen Erfolg. Das Zielke Institut unterstützt die Gestaltung unternehmensinterner Veränderungsprozesse durch Strategieworkshops, Moderation, Training und Coaching.

In Zusammenarbeit mit renommierten Personalberatungen in Deutschland, USA und der Schweiz reicht sein Themenspektrum heute von Führungstrainings, Executive-Coaching, Outplacement, Veränderungsmanagement, Personalauswahl, Retention Management bis zu Mediation, Konflikt- und Krisenmanagement.

Prof. Dr. Christian Zielke verfügt über langjährige, internationale Managementenerfahrung in verantwortungsvollen Positionen u. a. bei DaimlerChrysler, Hoechst, Preussag und der Außenhandelskammer Hongkong. Darüber hinaus ist er Autor mehrerer Fachbücher und Kolumnenschreiber für die FAZ.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Mandy Zunic

Tel: +49 6196 4722-635

E-Mail: mandy.zunic@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Fehlzeiten minimieren

6. und 7. November 2018 in **München**

11. und 12. Dezember 2018 in **Frankfurt/M.**

15. und 16. Januar 2019 in **Düsseldorf**

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**,
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Zum Seminarinhalt

Sie stehen in den unterschiedlichsten Situationen oftmals vor dem gleichen Problem: Ihnen läuft das Ruder der Gesprächsführung bei Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern aus der Hand. **Ihr Gegenüber erweist sich regelrecht als Gesprächsgegner.** Wie meistern Sie diese Situation? Wie gelingt es Ihnen, chronische Nörgler zu Lösungen zu veranlassen, Quertreiber zu einem gemeinsamen Konsens zu verpflichten oder aus schwierigen Kunden begeisterte Kunden zu machen?

Ihr Nutzen

Sie trainieren praxisnah und aktiv,

- wie Sie mit schwierigen Gesprächspartnern in **verfahrenen Situationen** eine **sachliche Gesprächsbasis** finden
- zudem mit den **richtigen Techniken** eine „**positive**“ **Gesprächsbeziehung** aufzubauen
- **kurz** und **prägnant zu argumentieren** und auch **im kritischen Umfeld zu überzeugen**
- subtile **Manipulation** und **Psychotricks** zu erkennen und abzuwehren
- in **Stresssituationen einen kühlen Kopf behalten**

Zur Methodik

Simulation konkreter Situationen aus Ihrem beruflichen Alltag durch Minirollenspiele, Kurzvorträge, Lernpartnerschaften, Diskussionen und Erfahrungsaustausch.

In diesem Intensiv-Seminar lernen Sie anhand von **zahlreichen Übungen** und vom gegenseitigen **Erfahrungsaustausch**, wie Sie sich in **schwierigen Gesprächssituationen** behaupten. Sie erhalten qualifizierte **Hilfestellungen** und **Feedback** von unserem Trainer Professor Christian Zielke.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Heike Munker

Bereichsleiterin

Tel.: +49 6196 4722-604

E-Mail: heike.muenker@managementcircle.de

Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Fach- und Führungskräfte aller Branchen und Bereiche, **Leiter und leitende Mitarbeiter** aus dem Bereich Kundenservice, Vertrieb und aus **Call Centern**, die in ihrem beruflichen Alltag mit schwierigen Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern zu tun haben.

■ 3 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen

- Sie lernen mit schwierigen Gesprächspartnern angemessen umzugehen.
- Sie trainieren Strategien, mit denen Sie in verfahrenen Situationen wieder eine sachliche Gesprächsbasis finden.
- Sie erhalten praxisorientierte Lösungsansätze und Transferhilfen für Ihren Berufsalltag.

■ Termine und Veranstaltungsorte

8. und 9. Oktober 2018 in Köln 10-85823
Dorint An der Messe Köln, Deutz-Mülheimer-Straße 22-24, 50679 Köln
Tel.: +49 221 80190-111 Fax: +49 221 80190-190
E-Mail: reservierung.koeln-messe@dorint.com

7. und 8. November 2018 in München 11-85824
Hotel Insel Mühle München, Von-Kahr-Straße 87, 80999 München
Tel.: +49 89 810 11 20 Fax: +49 89 812 05 71
E-Mail: hotel@inselmuehle.com

6. und 7. Dezember 2018 in Frankfurt/M. 12-85825
Maritim Hotel Frankfurt, Theodor-Heuss-Allee 3, 60486 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 7578-1133 Fax: +49 69 7578-1004
E-Mail: reservierung.fra@maritim.de

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die Reservierung **bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel unter Berufung auf Management Circle vor**.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/10-85823
PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form
E-Mail: anmeldung@managementcircle.de
Telefonisch: **+49 6196 4722-800**
per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung. Infos unter: www.managementcircle.de/bahn