

# Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

Wie Sie mit Nörglern, Querulanten und Pessimisten souverän umgehen

## So sparen Sie Zeit, Kosten und Nerven

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

Special  
Gewaltfreie Kommunikation  
nach Marshall B. Rosenberg

## Techniken für Ihre Praxis

- ✓ Die 30-Sekunden-Argumentation
- ✓ Die Kunst der Deeskalation
- ✓ Mental-Techniken für mehr Gelassenheit
- ✓ Abwehr und Einsatz von Manipulationsstrategien



Ihr Experte  
Prof. Dr. Christian Zielke  
THM Technische Hochschule  
Mittelhessen

## Begeisterte Teilnehmerstimmen

- „*Sehr kurzweilig. Viel Neues. Insider Know-how. Aus der Praxis, für die Praxis. Eines der besten Seminare.*“ A. Völker, WIKA Alexander Wiegand SE & Co. KG
- „*Zielorientiert. Praxisnah. Kurzweilig.*“ D. Turk, Mabuchi Motor Europe GmbH

Ihr exklusiver Termin  
25. und 26. November 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENTCIRCLE®  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! [www.managementcircle.de/11-87867](http://www.managementcircle.de/11-87867)

## So behalten Sie in schwierigen Gesprächen das Ruder 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 bei 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? Welche typgerechten Strategien helfen Ihnen?

#### Praxistransfer:

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



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

# 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 Argumentationsfällen
- 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 Problemlösungsgespräch

- Was Sie über die erfolgskritischen Phasen eines Kritik- und Problemlösungsgesprächs wissen sollten
- Wann ein Kritikgespräch nutzlos ist und Sie es lieber vermeiden sollten
- 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

#### Get-together

Ausgang 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 Seminarleiter und den Teilnehmern!

#### Praxistransfer:

*Setzen Sie die erworbenen Kenntnisse in für Sie wichtigen 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.*

### 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 1. Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
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.

## 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 Wetzlar, 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, den 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.

### BEACHTEN SIE AUCH UNSERE VERANSTALTUNG

## Die Marke „Ich“

7. und 8. Oktober 2019 in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**  
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de  
Web: [www.managementcircle.de/10-87561](http://www.managementcircle.de/10-87561)

## Soft Skills-Blog

Tipps und Tricks, mit denen Sie Ihre Kompetenzen stärken!

Jetzt folgen!



[www.management-circle.de/soft-skills](http://www.management-circle.de/soft-skills)



[@skills\\_circle](https://twitter.com/skills_circle)

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne** Schulungen an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



**Mandy Zunic**

Tel.: +49 6196 4722-635

[mandy.zunic@managementcircle.de](mailto:mandy.zunic@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



# 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.
- ✓ 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 zu behalten.**

## Zur Methodik

Simulation konkreter Situationen aus Ihrem beruflichen Alltag durch Minirollenspiele, Kurzvorträge, Diskussionen, Lernpartnerschaften 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 Dr. Christian Zielke.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

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



U. Schmidt

**Katharina Schmidt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-621

katharina.schmidt@managementcircle.de

# Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

**Fach- und Führungskräfte** aller Branchen und Bereiche sowie **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.

## ■ Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

- 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.

## ■ Termin und Veranstaltungsort

**25. und 26. November 2019** in **Frankfurt/M.**

The Westin Grand Frankfurt  
Konrad-Adenauer-Straße 7  
60313 Frankfurt/M.

Tel.: +49 69 2981-750  
Fax: +49 69 2981-811  
E-Mail: reservation.frankfurt@westin.com

11-87867

Für unsere Seminarteilnehmer steht im 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:	<b><a href="http://www.managementcircle.de/11-87867">www.managementcircle.de/11-87867</a></b>
PDF zum Ausdrucken:	<b><a href="http://www.managementcircle.de/form">www.managementcircle.de/form</a></b>
E-Mail:	<b><a href="mailto:anmeldung@managementcircle.de">anmeldung@managementcircle.de</a></b>
Telefonisch:	<b>+49 6196 4722-700</b>
per Post:	<b>Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.</b>

### 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](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://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 rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)