

Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

So gelingt Ihnen die Kommunikation mit Nörglern, Querulanten und Pessimisten

Sparen Sie Zeit und Nerven mit diesen Techniken

- Ruhig und sachlich reagieren, trotz emotionaler Anspannung und Druck
- Umgang mit Macht bei Problemlösungsgesprächen
- So vertreten Sie Ihre Interessen mit Klarheit, eigenem Standpunkt und lösungsorientiert
- Klare Botschaften kommunizieren, ohne Umschweife, kurz und prägnant
- Dank der richtigen Mentaltechniken und Neuro-Hacks stets einen kühlen Kopf bewahren
- Situativ und typengerecht kommunizieren
- Ihre Power-Map für den täglichen Einsatz, um mit schwierigen Kunden und Kollegen auszukommen

Techniken für Ihre Berufspraxis

- ✓ Die 60-Sekunden-Argumentation
- ✓ Die Kunst der Deeskalation
- ✓ Wertvolle Mentaltechniken für mehr Gelassenheit
- ✓ Abwehr und Einsatz von Manipulationsstrategien

Wählen Sie Ihren Termin

Online-Seminar am **5. und 6. Mai 2026**

8. und 9. Juni 2026 in **Frankfurt/M.**

1. und 2. Juli 2026 in **München**

28. und 29. Juli 2026 in **Köln**

Präsenz
oder online –
Sie haben die
Wahl!

Ihre Expertin



Ines Felicitas Rittner
IFR-Coaching Training Consulting

Begeisterte Teilnehmerstimmen

“

Ich wurde auf jeden Fall abgeholt.
*S. Friese, Gebrüder Ernsthaus
Stahl- und Metallbau GmbH*

“

Die Zeit ist sehr schnell vergangen.
Durch die „kleine“ Teilnehmeranzahl
wurde auf **JEDEN**
individuell eingegangen.

J. Agerer, schwaben netz gmbh

Ihr PLUS

Einstieg in die Neurowissenschaft –
persönlichkeitsgerechte Strategien,
um Konfliktsituationen zu lösen.

Note
1,4

Das 1x1 der Kommunikation in agilen Zeiten – so führen Sie schwierige Gespräche richtig

Herzlich willkommen

- Überblick über den Ablauf des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen und Wünschen

Wann wird Kommunikation schwierig?

- Umgang mit schwierigen Persönlichkeiten: Cluster, Klassifizierungen und praktische Beispiele aus der Anwendung
- Der Einfluss unterschiedlicher Motivations-, Denk- und Entscheidungsmuster auf erfolgreiche Kommunikation
- So vermeiden Sie unnötige Kommunikationsprobleme mit Ihrem Gegenüber
- Der Mindset-Approach für eine offene, lösungsorientierte Haltung
- Kriterien gelungener Kommunikation

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

Kernbotschaften anwenden nach dem KISS-Prinzip

- Wie Sie in 60 Sekunden das Wesentliche auf den Punkt bringen und die Situation beherrschen
- Bauen Sie Ihre Argumentation so auf, 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
- Fangfragen und Manipulation
- Über Risiken und Chancen hypnotischer Sprachmuster

Praxistransfer: Überzeugen Sie bei Kurzpräsentationen und Besprechungen – Ihr 60-Sekunden-Spot.

Die Kunst der Deeskalation – Angriffe neutralisieren

- Die richtige Vorbereitung im Mindset: Forcieren Sie Ihre innere Stärke
- Angriffe erkennen und rechtzeitig abwehren
- Wie sich schwierige Kunden, Vorgesetzte, Kollegen und Mitarbeiter in Stresssituationen verhalten und Sie darauf reagieren – Ihre Toolbox für innere Stabilität
- Welchen Einfluss Ihr eigenes Persönlichkeitsprofil auf Konfliktsituationen hat – Trigger-Warnung
- Mit welchen Strategien Sie in verfahrenen Situationen wieder eine sachliche Gesprächsbasis finden

Kommunikation in der Transformation und in Krisenzeiten



- Beobachtungen von Bewertungen unterscheiden und trennen
- Gefühle wahrnehmen, Bedürfnisse erkennen und ausdrücken
- Klar formulieren, damit Sie das bekommen, was Sie wollen

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

Wege zur inneren Gelassenheit

- Mentaltechniken, die Ihnen helfen, sich in Stresssituationen ruhig und besonnen zu verhalten
- In hitzigen Diskussionen einen kühlen Kopf bewahren und angemessen reagieren
- Welcher „Stress-up“-Typ sind Sie? Welche typgerechten Strategien helfen Ihnen und dem Umfeld?

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

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

Ihre Seminarleiterin



Ines Felicitas Rittner
IFR-Coaching Training Consulting,
Gauting bei München

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



Konflikte selbst steuern – Trittbrettfahrer erkennen und Psychotricks abwehren

Es geht weiter

- Klärung Ihrer Fragen, Wünsche und Themen
- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

Psychotricks erkennen und abwehren

- Definition, Vor- und Nachteile von Manipulation
- Manipulations- und Argumentationsfallen
- Selbstmanipulation – machen Sie den Test
- Unter welchen Voraussetzungen Manipulationen wirken und was Sie dabei beachten sollten
- Vor welchen Manipulationen Sie sich schützen können und welchen Taktiken Sie ausgeliefert sind

Praxistransfer: Trainieren Sie, Manipulationen und Psychotricks abzuwehren: Sie erhalten ein freiwilliges Video-Feedback und ein 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 oder vertagen sollten
- Der Umgang mit Macht bei Problemlösungsgesprächen
- Warum das „Harvard-Prinzip“ bei Konfliktgesprächen nicht immer zielführend ist – mögliche Alternativen
- 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 für Meetings

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

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 von der Referentin und den Teilnehmern.
- Sie erhalten einen Leitfaden, der Ihnen hilft, schwierige Situationen besser zu meistern.

Besuchen Sie auch mal unseren Blog!



MANAGEMENT CIRCLE®

www.managementcircle.de/blog

Get-together

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

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee **ab 9.00 Uhr**

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

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teeпаusen in Absprache mit der Referentin und den Teilnehmern vorgesehen.

Ihre Expertin

Ines Felicitas Rittner ist eine renommierte **Expertin für moderne Kommunikation und Verhandlungsführung**.

Mit über 20 Jahren Erfahrung in nationalen und internationalen Kommunikationsfeldern hat sie ihr Know-how bei namhaften Unternehmen wie der DAB Bank, der Mercedes-Benz Bank und Hubert Burda aufgebaut. Bereits in jungen Jahren übernahm sie die Leitung eines Teams im Bankensektor, gründete eine erfolgreiche GmbH mit 20 Mitarbeitern und führte Verhandlungen über siebenstelligen Etats. Ihr umfassendes Kommunikationsstudium sowie fundierte Weiterbildungen in Moderation, Sprache, Stimme und Präsenz bilden das Fundament ihrer Expertise. Ines Felicitas Rittner ist bekannt für ihre praxisnahen Publikationen und ihre Fähigkeit, selbst komplexe Themen anschaulich und spannend zu vermitteln. Als Rednerin und Podcasterin begeistert sie mit moderner Rhetorik und einer klaren, humorvollen Art, die komplizierte Inhalte zugänglich macht. Sie hat sich dabei inhaltlich auf Konflikte, Transformation und alltägliche Krisen spezialisiert und findet eine große Anhängerschaft. Denn: Ihre Mischung aus Fachkompetenz und Charme macht sie zu einem echten Kommunikations-Profi

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ **„Die beste Veranstaltung, die ich bisher erleben durfte, danke!“**
N. Danzl, Deutsche Leasing AG
- ✓ **„Es war sehr interessant und hilfreich.“**
M. Häßler, Werkstatt, Gebrüder Ernsthaus Stahl- und Metallbau GmbH

Die Systemanforderungen für das Online-Seminar

- ✓ Internetzugang, aktueller Browser
- ✓ Headset bzw. Lautsprecher und Mikrofon
- ✓ Webcam
- ✓ Wir nutzen das Meeting-Tool Zoom. Bitte überprüfen Sie mit diesem Link die Systemkompatibilität: <https://zoom.us/test>
- ✓ Sie erhalten vorab die digitalen Seminarunterlagen

Auch als Inhouse-Training

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

Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Warum dieses Seminar wichtig ist

Sie stehen in den unterschiedlichsten Situationen oft vor dem gleichen Problem: Die Gesprächsführung mit Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern gerät aus dem Gleichgewicht. Ihr Gegenüber wird plötzlich zum Gesprächsgegner. Wie behalten Sie nun souverän die Kontrolle?

Wie gelingt es Ihnen,

- **chronische Nörgler** zu konstruktiven Lösungen zu führen,
- **Quertreiber** für einen gemeinsamen Konsens zu gewinnen
- und 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 in einem **kritischen Umfeld** zu überzeugen.
- ✓ subtile **Manipulation und Psychotricks** zu erkennen und abzuwehren.
- ✓ in **Stresssituationen** einen kühlen Kopf zu bewahren.

Zur Methodik

In diesem Intensiv-Seminar lernen Sie durch zahlreiche Übungen und dem gegenseitigen Erfahrungsaustausch, wie Sie sich in schwierigen Gesprächssituationen behaupten. Methoden, wie die Simulation konkreter Situationen aus Ihrem beruflichen Alltag durch Minirollenspiele, Kurzvorträge, Lernpartnerschaften, Diskussionen und Erfahrungsaustausch, bieten Ihnen den direkten Praxisbezug. Zudem erhalten Sie qualifizierte Hilfestellungen und Feedback von unserer Trainerin Ines Felicitas Rittner.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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

Christine Welz



Christine Welz

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-627

christine.welz@managementcircle.de

Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Fach- und Führungskräfte sowie **Leiter und leitende Mitarbeiter** aller Branchen und Bereiche, die ihre Kommunikationsstärke gezielt ausbauen und im beruflichen Alltag souveräner mit schwierigen Kunden, Kollegen oder Mitarbeitern umgehen möchten.

■ 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.

■ Präsenz oder online – Sie haben die Wahl!

Wir bieten Ihnen das Seminar entweder als Präsenz- oder alternativ als reines Online-Seminar an. Weitere Informationen erhalten Sie von:



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800
kundenservice@managementcircle.de

■ Termine und Veranstaltungsorte

5. und 6. Mai 2026 als **Online-Seminar** 05-95128

8. und 9. Juni 2026 in **Frankfurt/M.** 06-95129

Radisson Blu Hotel Frankfurt
Franklinstrasse 65, 60486 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 770155-3501
E-Mail: events.germany@radissonblu.com

1. und 2. Juli 2026 in **München** 07-95130

Steigenberger Hotel München
Berliner Straße 85, 80805 München
Tel.: +49 89 1590 61 0
E-Mail: muenchen@steigenberger.com

28. und 29. Juli 2026 in **Köln** 07-95131

Ameron Hotel Regent, Melatengürtel 15, 50933 Köln
Tel.: +49 221 5499-0
E-Mail: info@hotelregent.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/M12242
PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form
E-Mail: anmeldung@managementcircle.de
Telefonisch: **+49 6196 4722-700**
per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Der Ticketpreis für die Online-Teilnahme beträgt inkl. Dokumentation € 1.795,-. Der Preis für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunches, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. **10 % Preisnachlass erhalten Sie** bei der Anmeldung von mehr als 2 Teilnehmern aus Ihrem Unternehmen. **Sie buchen ohne Risiko: Eine eventuelle Stornierung ist bis vier Wochen vor dem Veranstaltungstermin kostenfrei.** Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir den gesamten Ticketpreis. 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

Seit 35 Jahren bieten wir berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Unter dem Motto **Bildung für die Besten** erlangen Sie den Wissensvorsprung, der Sie auf Ihrem Karrierepfad weiterbringt. In Zusammenarbeit mit unseren Experten aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft identifizieren wir für Sie die relevanten Themen und Trends – aktuell und zukunftsweisend. Unser gesamtes Weiterbildungsangebot finden Sie unter www.managementcircle.de



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu **attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.**
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn

Produziert mit **Ökostrom und Biofarben**
basierend auf **nachwachsenden Rohstoffen**

