

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 reagieren trotz emotionaler Anspannung
- 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 nachhaltig 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
- ✓ Abwehr und Einsatz von Manipulationsstrategien

Special:
Gewaltfreie Kommunikation
nach Marshall B. Rosenberg



Ihr Experte

Prof. Dr. Christian Zielke
THM Technische Hochschule
Mittelhessen

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ „Es haben sich viele neue Möglichkeiten ergeben. Das hilft mir bei Problemlösungen.“
- ✓ „Das Training werde ich weiterempfehlen. Viele Ideen und Werkzeuge, die ich in den kommenden Monaten üben muss.“
- ✓ „Ich konnte viel lernen, die Praxisübungen und der Austausch untereinander waren sehr hilfreich. Eine super Veranstaltung.“

Bitte wählen Sie Ihren Termin
7. und 8. Dezember 2021 in Frankfurt/M.
18. und 19. Januar 2022 in Köln
22. und 23. Februar 2022 in München



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 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? Und welche typengerechten 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.



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

So meistern Sie Konfliktsituationen noch erfolgreicher

Ihr Seminarleiter
Prof. Dr. Christian Zielke

Es geht weiter

- 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.

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 dem Referenten und den Teilnehmern!

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 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 |

An beiden Seminartagen sind 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, 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 eine 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

Führen aus der Distanz

15. und 16. Dezember 2021 als **Online-Seminar**

24. und 25. Januar 2022 als **Online-Seminar**

14. und 15. Februar 2022 als **Online-Seminar**

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/M13011

Up to date mit dem

MANAGEMENTCIRCLE®

Management Circle Blog

Jetzt entdecken!

www.managementcircle.de/blog

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

MANAGEMENTCIRCLE®
INHOUSE
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

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 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 unserem Trainer Professor 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, **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.

■ Präsenz oder online – Sie haben die Wahl!

Völlig ortsunabhängig können Sie an allen Terminen online teilnehmen! Seien Sie live dabei und interagieren Sie mit Referenten und Teilnehmern. Weitere Informationen erhalten Sie von:



Stephan Wolf
Teamleiter Kundenservice
+49 6196 4722-800

■ Ihre Systemanforderungen für das Online-Seminar

- Internetzugang, aktueller Browser
- Headset oder Lautsprecher und Mikrofon
- Webcam
- Wir nutzen das Meeting-Tool Zoom. Mit diesem Link überprüfen Sie Ihre Systemkompatibilität: <https://zoom.us/test>
- Die digitalen Seminarunterlagen erhalten Sie vorab

■ Termine und Veranstaltungsorte

7. und 8. Dezember 2021 in Frankfurt/M.

12-90385

Le Meridien Frankfurt
Wiesenhüttenplatz 28-38, 60329 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 2697-834, Fax: +49 69 2697-812
E-Mail: reservations@lemeridienfrankfurt.com

18. und 19. Januar 2022 in Köln

01-90386

Ameron Hotel Regent
Melatengürtel 15, 50933 Köln
Tel.: +49 221 5499-0, Fax: +49 221 5499-998
E-Mail: info@hotelregent.de

22. und 23. Februar 2022 in München

02-90387

Holiday Inn Munich Leuchtenbergring
Leuchtenbergring 20, 81677 München
Tel.: +49 89 411113-524, Fax: +49 89 411113-599
E-Mail: reservation@himuc.com

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.**

★★★★★
**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis zu
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

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 € 2.095,-. Die Gebühr für die Online-Teilnahme inkl. Dokumentation beträgt € 1.895,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Buchen ohne Risiko: 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, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

Ihre Sicherheit ist uns wichtig

Selbstverständlich werden wir alle gesetzlich vorgeschriebenen Hygienestandards zusammen mit unseren Vertragshotels, unseren Referenten und den Kollegen der Veranstaltungsbetreuung berücksichtigen. Wir bieten Ihnen bei all unseren Veranstaltungen täglich die Möglichkeit eines kostenlosen Corona-Selbsttests. Weitere Informationen erhalten Sie hier: www.managementcircle.de/covid-19

■ 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



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