

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
- Umgang mit Macht bei Problemlösungsgesprächen
- Eigene Interessen vertreten, ohne Konflikte zu verschärfen
- Kernbotschaften kurz, einfach und prägnant auf den Punkt bringen
- Mentaltechniken, die helfen einen kühlen Kopf zu bewahren
- Typengerecht kommunizieren 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
- ✓ Wertvolle Mentaltechniken für mehr Gelassenheit
- ✓ Abwehr und Einsatz von Manipulationsstrategien

Wählen Sie Ihren Termin

26. und 27. September 2024 in Köln

24. und 25. Oktober 2024 in München

10. und 11. Dezember 2024 in Frankfurt/M.

Investieren Sie jetzt in Ihre Zukunft!
+ 2 intensive Seminartage
+ Top-Experte für Rhetorik und Verhandlung
+ Für nur € 1.995,-



Christoph Posselt

Begeisterte Teilnehmerstimme

“

Hat die Augen geöffnet, wie wichtig eine gute Kommunikation ist und mit welchen Mitteln das erreicht werden kann.

M. Steiert, ifm group services gmbh

Ihr PLUS

Exkurs in die „Gewaltfreie Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg

Note
1,5

Behalten Sie das Ruder bei schwierigen Gesprächen in der Hand

Herzlich willkommen

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

Wann wird Kommunikation schwierig und wann erfolgreich?

- 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?
- Kriterien gelingender Kommunikation

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 gewissen Themen wissen sollten, bevor Sie argumentieren
- Warum Bilder und Metaphern besonders wirkungsvoll sind und wie Sie diese überzeugend einsetzen
- Was können Sie bei Fangfragen und verdeckten, unfairen Spielarten tun?

Praxistransfer: Überzeugen bei Kurzpräsentationen und Besprechungen – Ihr 30-Sekunden-Spot.

Ihr Seminarleiter



Christoph Posselt
Berater und Trainer für Kommunikation,
Verhandlungsführung und Verkauf,
Berlin

Die Kunst der Deeskalation – Unfaire Angriffe neutralisieren

- Wie Sie unfaire Angriffe erkennen und abwehren
- Die eigene Rolle kennen und die Bedeutung der eigenen Werte in schwierigen Situationen
- Verhalten von schwierigen Kunden, Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern in Stresssituationen und wie Sie darauf reagieren können
- 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

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

- Mentaltechniken, 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.

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

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



So meistern Sie Konfliktsituationen noch erfolgreicher

Es geht weiter

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

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 ein persönliches Einzelcoaching für den Umgang mit Manipulationen.



Taktiken und Strategien in Besprechungen und Meetings

- Welche 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

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

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
- Der 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.

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.

Besuchen Sie auch mal unseren Blog!

MANAGEMENTCIRCLE®

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 dem Referenten 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 dem Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

Ihr Experte

Christoph Posselt

ist Trainer für Kommunikation, Verkauf und Verhandlungsführung in Berlin. Seine thematischen Schwerpunkte sind Rhetorik, Körpersprache, Präsentations-, Verkaufs- und Verhandlungstechniken sowie Kreativitäts- und Improvisationstechniken. Christoph Posselt hat zahlreiche Trainings, u. a. bei der Deutschen Bank, T-Online International, der Deutschen Post/DHL durchgeführt. Er ist zudem Gründungsmitglied des ehemaligen Pantomimenensembles des Deutschen Theaters Berlin.

Begeisterte Teilnehmerstimmen

- ✓ „**Super Seminar. Klasse, da auf einzelne Fälle eingegangen wurde und ich Hilfestellungen mitnehmen kann.**“
J. Unterweger, Münchner Wohnen Immobilien 4 GmbH
- ✓ „**Lerninhalt sehr gut vermittelt und an Praxisbeispielen ausgiebig geübt. Absolut weiter zu empfehlen.**“
J. Hörber, Schubert Packaging Systems GmbH
- ✓ „**Hervorragend und verständlich erklärt, sehr anschaulich und locker.**“
N. Warnstedt, Schulfahrt Touristik SFT GmbH

Beachten Sie auch unsere Veranstaltung

Mentale Stärke im Business

27. und 28. August 2024 in **Düsseldorf**
29. und 30. Oktober in **München**
26. und 27. November in **Frankfurt/M.**

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne Stephan Wolf:
+49 6196 4722-800 | kundenservice@managementcircle.de
www.managementcircle.de/M12813

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

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



Daniela Rühl
Tel.: +49 6196 4722-615
daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse

MANAGEMENTCIRCLE®
INHOUSE
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Warum dieses Seminar wichtig ist

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 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 Christoph Posselt.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

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

U. Schmidt



Katharina Schmidt

Senior Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-668

katharina.schmidt@managementcircle.de

Kommunikation mit schwierigen Kunden, Kollegen und Mitarbeitern

■ Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Fach- und Führungskräfte sowie **Leiter** und **leitende Mitarbeiter** aller Branchen und Bereiche, 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.

■ Termine und Veranstaltungsorte

26. und 27. September 2024 in Köln 09-93096
THE MIDTOWN HOTEL
Kaiser-Wilhelm-Ring 48, 50672 Köln
Tel.: 0221/13985-0
E-Mail: reservation@themidtown.de

24. und 25. Oktober 2024 in München 10-93097
H4 Hotel München Messe
Konrad-Zuse-Platz 14, 81829 München
Tel.: +49 89 95993340
E-Mail: reservation.muenchen.messe@h-hotels.com

10. und 11. Dez. 2024 Eschborn bei Frankfurt/M. 12-93098
Management Circle Campus, Düsseldorfer Straße 36,
65760 Eschborn, Tel.: +49 6196/4722-800
Für Übernachtungsmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe
fragen Sie bitte unser Team.

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 das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunches, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. **10% Preisnachlass erhalten Sie** auf den gesamten Rechnungsbetrag bei der Anmeldung von mehr als 2 Teilnehmern aus Ihrem Unternehmen. **Buchen Sie ohne Risiko: Die kostenlose Stornierung ist bis vier Wochen vor dem Veranstaltungstermin möglich.** 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 über 30 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

Klimaneutral produziert mit Ökostrom und Biofarben basierend auf nachwachsenden Rohstoffen

