



Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

Beziehungen konstruktiv und professionell gestalten

Seminarziele

Schwierige Kommunikations- und Führungssituationen mit Kunden und Mitarbeitern lassen sich durch die richtigen Techniken wirksam, professionell und positiv beeinflussen. Auch mit schwierigen Charakteren kann man eine gute Zusammenarbeit erreichen. Die Verhaltensmuster schwieriger Mitarbeiter und Kunden lassen sich durchschauen und erklären. Die Kommunikation wird positiver und für alle Seiten entspannter. In diesem Seminar werden Ihnen praxisorientierte Gesprächstechniken und Instrumente aufgezeigt, mit denen Sie schwierige Situationen besser meistern und eine erfolgreiche Zusammenarbeit und Beziehung aufbauen.

Programminhalte

Schwierige Mitarbeiter und Kunden erkennen und besser verstehen:

- Die Zusammenarbeit mit schwierigen Menschen erleichtern
- Optimal reagieren auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster
- Persönlichkeitsprofile kennenlernen
- Zwischenmenschliche Beziehungen am Arbeitsplatz verbessern und positiv beeinflussen

Vorhandene Potenziale erkennen und nutzen:

- Die positive Kraft von Konflikten: Umgang mit Kunden und Mitarbeitern
- Persönliche Strategien entwickeln für den Umgang mit Problempersonen
- Eskalierende Situationen erkennen und rechtzeitig stoppen
- Überzeugender Umgang mit Kunden und Mitarbeitern
- Nachgeben oder konfrontieren: Flexibilität im Verhalten zeigen

Methoden: In jedem Konflikt steckt eine Chance!

- Verhalten in aggressiven Situationen
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Konstruktive Gesprächstechniken
- Kritikgespräch mit Kunden, Mitarbeitern und Kollegen führen
- Vor- und Nachteile von Autorität und autoritärem Verhalten
- Was steckt hinter den Verhaltensweisen von schwierigen Personen?
- Verständnis zeigen oder provozieren: die richtige Strategie
- Der Umgang mit Einwänden, Vorwänden und destruktiven Personen

Motivation und Ergebnis:

- Motivationstechniken
- Betriebsklima positiv beeinflussen

Seminarcode

KOM1007

Teilnehmer

maximal 9 Personen

Seminarzeiten

1. Tag: 10:00 - 17:00 Uhr
2. Tag: 09:00 - 16:00 Uhr

Ort & Termine

Münster

15.08.2024 – 16.08.2024
23.09.2024 – 24.09.2024
10.10.2024 – 11.10.2024
20.02.2025 – 21.02.2025
17.03.2025 – 18.03.2025
24.04.2025 – 25.04.2025
14.08.2025 – 15.08.2025
22.09.2025 – 23.09.2025
09.10.2025 – 10.10.2025

Hamburg

07.10.2024 – 08.10.2024
27.02.2025 – 28.02.2025
06.10.2025 – 07.10.2025

Berlin

29.04.2024 – 30.04.2024
22.08.2024 – 23.08.2024
05.11.2024 – 06.11.2024
28.04.2025 – 29.04.2025
21.08.2025 – 22.08.2025

Hannover

14.11.2024 – 15.11.2024
13.11.2025 – 14.11.2025

Leipzig

14.10.2024 – 15.10.2024
13.10.2025 – 14.10.2025

Köln

28.10.2024 – 29.10.2024
23.06.2025 – 24.06.2025
27.10.2025 – 28.10.2025

Frankfurt am Main

08.07.2024 – 09.07.2024
16.09.2024 – 17.09.2024
07.07.2025 – 08.07.2025



- Wie kann man schwierige Gespräche zu einem konstruktiven Abschluss bringen?
- Praktische Tipps, Empfehlungen und Verhaltensweisen für den Umgang mit schwierigen Personen
- Ein Ausweg: das Trennungsgespräch

Methodik

Simulation von Gesprächssituationen Interaktiver und erfahrungsorientierter Austausch Einzel- und Gruppenübungen Kurze Trainerinputs Übungen mit individuellem Feedback

Zielgruppe

Das Seminar „Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden“ wendet sich an Fach- und Führungskräfte aller Bereiche, die den Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden konstruktiv gestalten möchten.

21.08.2025 – 22.08.2025

Nürnberg

16.05.2024 – 17.05.2024
09.12.2024 – 10.12.2024
15.05.2025 – 16.05.2025
08.12.2025 – 09.12.2025

Stuttgart

27.02.2025 – 28.02.2025

München

13.05.2024 – 14.05.2024
10.10.2024 – 11.10.2024
12.05.2025 – 13.05.2025
27.10.2025 – 28.10.2025

Wien

20.02.2025 – 21.02.2025

Seminargebühr

1.150,00 € (zzgl. MwSt.)
1.368,50 € (inkl. MwSt.)

Im Preis inbegriffen:
Arbeitsunterlagen,
Teilnahmezertifikat und
Mittagessen.



FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Internet: www.kitzmann.biz
E-Mail: info@kitzmann.biz
Telefax: +49 251 20205-99

Ich melde mich/Wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

1. Teilnehmer

Name/Vorname

E-Mail

Mobilnummer

Veranstaltung Seminarcode

Ort Termin

Firmendaten/Rechnungsempfänger

Firma

Rechnung (Name)

Straße/Nummer

PLZ/Ort

Telefon/Fax

Branche

Datum

2. Teilnehmer

Name/Vorname

E-Mail

Mobilnummer

Veranstaltung Seminarcode

Ort Termin

Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen

Kundennummer

Anmeldebestätigung (E-Mail)

Unterschrift