



Seminar

Schwierige Gespräche erfolgreich führen

Optimieren Sie Ihre Kompetenz in schwierigen Gesprächssituationen, bauen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten aus und gewinnen Sie Souveränität im Umgang mit schwierigen Kunden und Kollegen.



**Trainer
Mediator
Systemaufsteller & Coach**



Seminar

Ihr Nutzen

Sie stehen als erfahrener Mitarbeiter Ihres Unternehmens in den unterschiedlichsten Situationen oftmals vor dem gleichen Problem: Ihnen entgleitet im Gespräch mit dem Kunden die Gesprächsführung, wenn es darum geht, dem Kunden eine für ihn negative Nachricht zu übermitteln. Ihr Gegenüber reagiert darauf emotional und Sie wissen dabei oft nicht weiter.

Wie meistern Sie diese Situation? Wie können Sie Ihren Kunden dazu veranlassen, wieder auf eine sachliche Ebene zurückzukehren? Wie können Sie ihn zu einem gemeinsamen Konsens verpflichten und/oder den Kunden das Gefühl zu vermitteln, Ihnen zu folgen und dennoch sich als „Gewinner“ zu sehen?

Trainieren Sie in diesem Workshop anhand von Praxisfällen eine professionelle Gesprächsführung. Lernen Sie erprobte Methoden kennen und profitieren Sie vom gegenseitigen Erfahrungsaustausch, wie Sie sich in schwierigen Gesprächssituationen behaupten.



Seminar

Trainingsziele

- Sie lernen kennen, trainieren und vertiefen die Kommunikationstechniken für eine wertschätzende und zielorientierte Gesprächsführung mit dem Kunden
- Sie lernen wesentliche Elemente der Verhandlungsführung kennen und in schwierigen Gesprächssituationen anzuwenden
- Sie reflektieren Ihre eigenen Sprachmuster für einen gezielten Umgang mit Ihrem Gegenüber insbesondere in Konfliktsituationen
- Sie steigern Ihre Gesprächsführungskompetenz und Ihre persönliche Wirkung durch die Übung von praxisnahen schwierigen Kundengesprächssituationen am Telefon und im Präsenzgespräch
- In Rollentrainings und dem Videofeedback haben Sie Gelegenheit, das eigene Gesprächsverhalten zu reflektieren und auszubauen.



Seminar

Inhalte

- Wichtige Aspekte der Kommunikationstheorie
- Das sind Ihre größten Erfolgsfaktoren in der Kommunikation mit dem Kunden und Kollegen – gerade auch in schwierigen Situationen
- Ihre größten Herausforderungen in der Kommunikation mit schwierigen Kunden und Kollegen
- Ihre Rolle im Kundengespräch
- Die Bedeutung von Sach- und Beziehungsebene
- So entstehen Kommunikationsstörungen und wie sie sie vermeiden können
- Eine reibungslose Kommunikation fördern
- Die Rolle Körpersprache im Gespräch
- So formulieren Sie positiv und zielorientiert
- Gut vorbereitet ins Gespräch
- Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeit und wie Sie sie erkennen
- Soziale und persönliche Kompetenz im schwierigen Gesprächssituation steigern
- Das K A V A – Prinzip: Ihr roter Faden im Kundengespräch
- Erfolgreiche Fragearten in schwierigen Gesprächen
- So gehen Sie mit schwierigen Gesprächspartnern um
- Gesprächstechniken in schwierigen Situationen
- Überbringen schlechter Nachrichten – das goldene Dreieck
- der authentische Verhandlungsstil in kritischen Kundensituationen
- Selbstreflexion und Praxisfälle



Seminar

Die Zielgruppe

Alle, die ihre Kenntnisse in der Kommunikation ausbauen und ihre Gesprächskompetenz in schwierigen Situationen mit Kunden, mit Kollegen oder in Gesprächen mit Vorgesetzten verbessern wollen.

Methoden

Praxisorientiertes, kommunikations- und konfliktlösungsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

Inhouse-Training

Teilnehmerzahl

Dauer

Maximal 10 Personen

2 Tage

Seminar-Ort

Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach Absprache



Referenzunternehmen

- IME - Seminare / Institut für Managemententwicklung Bielefeld
- Haufe Akademie Freiburg
- Thermo Fisher Scientific Erlangen
- ias academy Zürich
- BImA - Bundesanstalt für Immobilienangelegenheiten
- Barthelmess
- Buchert & Domröse (Bauträger)
- Kompetenz-Zentrum Bau
- Stadtverwaltungen (z.B. Stadt Fürth)
- Jobcenter Fürth der Bundesagentur für Arbeit
- Dienstleistungsbranche
- AOK – Die Gesundheitskasse Bayern
- Coaching von Immobilienmaklerbüros
- Vorwerk-Einbauküchen Wuppertal
- Flamme Möbel Fürth, München, Berlin
- Doris Stein Consulting
- Future Living – Messeverkauf
- DSE- GmbH (Alten- und Pflegeeinrichtungen)
- Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfer



Referenzprojekte

- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:** Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxisbegleitung (offene Seminare, Inhouse)
- **AOK – die Gesundheitskasse Bayern**
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshop für Führungskräfte
- **Neu in Führung und Vom Kollegen zum Vorgesetzten:**
Im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Stadtverwaltung Fürth/Bundesagentur für Arbeit**
Interkulturelle Konfliktmoderation/-mediation und Coaching von Führungskräften, Teamentwicklung und Teamcoaching
- **Mediation/Konfliktmoderation**
von privaten Klienten und Geschäftskunden
- **Thermo Fisher Scientific Erlangen**
Kundenorientierung für Servicetechniker und Mitarbeiter mit Kundenkontakt und Coaching von Führungskräften



Der Trainer

Rudi Dobrinski ist ein gefragter Kommunikations- und Vertriebstrainer, Führungskräfteentwickler, Wirtschaftsmediator und Business Coach. Er verfügt über Know-how aus 10 Jahren Beratung, Training und Coaching und über 20 Jahre Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu seinen Kunden zählen sowohl Großkonzerne als auch mittelständische Unternehmen. Schwerpunkte ist dabei der Handel ebenso wie die Dienstleistungsbranche, z. B. (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Technologieunternehmen, die Immobilienwirtschaft, Behörden und Verwaltungen, u.v.m. Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihrer Kommunikations- und Konfliktfähigkeit unmittelbar nach vorne bringen.

Kontakt:

Rudi Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 74
mobil: +49 (0)1 74 – 1 86 23 61

Internet: www.rudi-dobrinski.de
E-Mail: mail@rudi-dobrinski-de