

Erfolgreich führen – Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

Methoden für eine erfolgreiche Führung mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden



ANDREY POPOV - STOCK.ADOBE.COM

Termine

Online-Seminardauer 2 Tage

1. Tag: 9:00-16:00 Uhr, 2. Tag: 9:00-16:00 Uhr

01.-02. Oktober 2025

27.-28. November 2025

22.-23. Januar 2026

19.-20. März 2026

21.-22. Mai 2026

Teilnahmegebühr

1.200 € zzgl. 19% MwSt., inkl. Unterlagen und eine Teilnahmebescheinigung mit Angabe der Lehrinhalte und Zeiten.

Teilnehmer

Das Online-Seminar richtet sich an Führungskräfte, Projektmanager und Teamleiter, die mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden umgehen müssen.

Referent

Die Referenten sind qualifizierte Fachleute in den Bereichen Führung und Kommunikation. Sie bringen langjährige Erfahrung mit, um die Teilnehmer auf die Herausforderungen der Führung optimal vorzubereiten.

Beschreibung

Zwischenmenschliche Interaktionen im Arbeitsalltag können durch unterschiedliche Erwartungen, Persönlichkeiten und Arbeitsweisen zu Spannungen führen. Besonders im Umgang mit schwierigen Mitarbeitern oder Kunden treten häufig Konflikte auf, die das Arbeitsumfeld und das Betriebsklima belasten. Mit geeigneten Führungsstrategien können Konflikte entschärft und die Zusammenarbeit gefördert werden.

Nutzen

Das zweitägige Online-Seminar vermittelt den Teilnehmern die Fähigkeiten, erfolgreich mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden umzugehen. Sie lernen, Konflikte frühzeitig zu erkennen und Missverständnisse zu vermeiden. Mit praktischen Methoden zur Teamentwicklung verbessern die Teilnehmer ihre Führungskompetenzen und fördern eine positive Kommunikation. Dies trägt zu einer besseren Teamdynamik, höheren Kundenzufriedenheit und einer gesteigerten Leistung im Unternehmen bei.

Inhalte

- Grundlagen der Führung
- Thematisierung inakzeptablen Verhaltens
- Chancen von Konflikten
- Deeskalationstechniken und präventive Schutzmaßnahmen
- Gewährleistung von Sicherheit am Arbeitsplatz
- Orientierungs-, Motivations- und Kritikgespräche
- Förderung von Wertschätzung, Respekt und konstruktiver Kommunikation
- Selbstreflexion und Anwendung von Motivationstechniken
- Entwicklung von Lösungsansätzen für schwierige Situationen
- Einsatz von Teambuildingmaßnahmen
- Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Positive Beeinflussung des Betriebsklimas und Anwendung von Gesprächstechniken

Online-Seminar: Erfolgreich führen – Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

- ☐ 01.-02. Oktober 2025 ☐ 22.-23. Januar 2026 ☐ 21.-22. Mai 2026
☐ 27.-28. November 2025 ☐ 19.-20. März 2026

Teilnahmegebühr **1.200 €** pro Teilnehmer für 2 Tage, zzgl. 19 % MwSt., inkl. Online-Seminar mit Prüfung, Unterlagen und Zertifikat.

Teilnehmer

Ich melde folgende Personen für das Seminar an:

1. Teilnehmer: Vorname _____, Nachname _____
2. Teilnehmer: Vorname _____, Nachname _____
3. Teilnehmer: Vorname _____, Nachname _____

Kontaktdaten (Besteller)

Vorname _____, Nachname _____
Firma _____
Straße/Postfach _____, PLZ, Ort _____
Telefon _____, Fax _____, E-Mail _____

Rechnungsanschrift

☐ Rechnungsdaten wie Kontaktdaten. ☐ Abweichende Rechnungsanschrift:

Firma _____
ggf. Zusatz, Abteilung, interne Bestellnr. _____
Straße/Postfach _____, PLZ, Ort _____

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Die **Teilnahmebedingungen** werden mit der Anmeldung anerkannt. Die Anmeldung ist verbindlich. Die Seminargebühr wird nach Erhalt der Rechnung fällig. Ein Rücktritt muss schriftlich erfolgen und ist bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei. Für einen Rücktritt zwischen vier und zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Gebühr von 100 Euro berechnet, ab zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn oder wenn der Teilnehmer nicht erscheint wird die volle Teilnahmegebühr berechnet. Ersatzteilnehmer können ohne Mehrkosten gestellt werden. Der Veranstalter ist berechtigt, die Veranstaltung aus wichtigem Grund abzusagen, insbesondere bei Ausfall des Referenten oder zu geringer Teilnehmerzahl. Bereits gezahlte Gebühren werden in diesem Fall zurückerstattet. Andere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Gerichtsstand ist Bad Homburg. **Datenschutzerklärung:** Die Deutsche Gesellschaft für wirtschaftliche Zusammenarbeit mbH speichert Ihre Angaben elektronisch zur Durchführung der Veranstaltung und zum Versand des Newsletters. Sie können diese Einwilligung jederzeit widerrufen und die Löschung verlangen.