

Erfolgreich führen – Umgang mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden

Methoden für eine erfolgreiche Führung mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden



ANDREY POPOV - STOCKADOBEE.COM

Termine

Seminardauer 2 Tage

1. Tag: 10:00-17:00 Uhr, 2. Tag: 9:00-16:00 Uhr

02.-03.09.25 – Frankfurt
07.-08.10.25 – Dortmund
28.-29.10.25 – München
25.-26.11.25 – Berlin
13.-14.01.26 – Hamburg
03.-04.02.26 – Stuttgart
10.-11.03.26 – Köln
21.-22.04.26 – Nürnberg
05.-06.05.26 – Dresden
16.-17.06.26 – Mannheim
23.-24.06.26 – Hannover

Teilnahmegebühr

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

Teilnehmer

Das 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 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

