



# 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.



**Führungskräfte- &  
Vertriebstrainerin  
Business 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

- AOK – die Gesundheitskasse Bayern
- Barthelmess
- Bundesagentur für Arbeit
- CIP GmbH
- Colt Telekom GmbH
- Commerzbank AG
- Deutsche Bank AG
- DSE GmbH
- Fraunhofer IWU
- GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH
- GRUNDIG AKADEMIE
- Haufe Akademie
- ias academy
- IME-Seminare
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Non-Profit-Organisationen
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Sparkassensektor
- Stadtverwaltungen
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer
- Vielberth AG



---

## Referenzprojekte

- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:**  
Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxis-begleitung von Mitarbeitern (offene Seminare, Inhouse)
- **Gesprächsführung und Konfliktmanagement:**  
für Mitarbeiter in herausfordernden Kundensituationen z. B. im Bankenbereich (Intensive Care) oder im Beschwerdemanagement
- **Konfliktmanagement in der Immobilienbranche:**  
bei zahlreichen Bauträgern, Investment- und Verwaltungsgesellschaften, Bundesimmobilien (private und gewerbliche Kunden) im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Konflikte im Vertrieb:**  
Seminarkonzeption, Training, Expertenberatung und Coaching (unterschiedliche Branchen, offene Seminare und Inhouse)
- **AOK - die Gesundheitskasse Bayern und weitere Krankenkassen:**  
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshops für Führungskräfte, Konzeption, Durchführung
- **Stadtverwaltungen/Behörden:**  
**Konfliktmoderation/Mediation,** Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte



## Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Kommunikationstrainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus 20 Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung in Vertrieb und in der Führung in unterschiedlichen Branchen. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Siemens AG) als auch mittelständische Unternehmen und Non-Profit-Organisationen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche, z. B. Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Führungsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

### **Kontakt:**

Doris Stein-Dobrinski  
Gartenstraße 34  
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 - 735 87 77  
mobil: +49 (0)1 72 - 8 94 54 43  
Internet: [www.doris-stein-dobrinski.de](http://www.doris-stein-dobrinski.de)  
E-Mail: [mail@doris-stein-dobrinski.de](mailto:mail@doris-stein-dobrinski.de)