

ÜBER UNS

DAS TEAM der Akademie Heidelberg ist mit über 20-jähriger fundierter Erfahrung als Ihr Partner in Sachen gezielter Fort- und Weiterbildung tätig.

Speziell für Sie selektieren wir in einem komplexen wirtschaftlichen Umfeld die wichtigen und entscheidenden Informationen und setzen sie in exakt auf Ihren Bedarf zugeschnittene Veranstaltungen zielführend um.

Von anerkannten Experten aus Wirtschaft, Forschung und Politik erhalten Sie schon heute das Wissen von morgen – und das stets komprimiert, praxisnah und aktuell! Damit halten Sie Ihr Wissen up-to-date und verschaffen sich dauerhaft Wettbewerbsvorteile. Insbesondere in einer Zeit, die geprägt ist von hoher Dynamik, steigendem Wettbewerb und zunehmendem Zeitdruck ist dieses Mehr an Wissen für Ihren Erfolg entscheidend!

**AH Akademie für Fortbildung
Heidelberg GmbH**

Maaßstraße 28
D-69123 Heidelberg
Telefon 06221/65033-0
Telefax 06221/65033-69
info@akademie-heidelberg.de
www.akademie-heidelberg.de

11.13/1406BY100



INTENSIV-SEMINAR

10. APRIL 2014

OFFENBACH BEI FRANKFURT/MAIN

24. JUNI 2014

MÜNCHEN

UMGANG MIT SCHWIERIGEN GESPRÄCHSPARTNERN UND BESCHWERDEN

- *Komplexität der Kommunikation*
- *Rollen als Vorgesetzter, Mitarbeiter und Anbieter*
- *Was tun wir, wenn wir sprechen?*
- *Feedback ohne Gesichtsverlust*
- *Umgang mit Beschwerden*
- *Wenn es richtig ernst wird*

Dirk Käser, M.A.
Training und Coaching
Paderborn



SEMINARZIEL Unterschiedliche Typen von Mitarbeitern und Kunden erfordern komplexe kommunikative Kompetenzen von einer modernen Führungskraft. Es gilt, flexibel in seinen jeweiligen Rollen zu agieren und Mitarbeiter sowie Kunden gleichermaßen zu binden. Dabei soll die Führungskraft selbst ausgeglichen bleiben, auch in schwierigen Situationen und mit schwierigen Gesprächspartnern.

Ihr Nutzen: Sie lernen das Werkzeug Sprache, das Sie täglich nutzen, völlig neu kennen. Auf diese Weise können Sie im Arbeitsalltag zielgenau delegieren und kritisieren. Sie wählen bewusst die sprachlichen Mittel, die optimal passen. So werden Sie selbst bei beleidigenden Menschen souverän deeskalieren und ein nötiges „nein“ zugleich freundlich und wirksam formulieren. Und bei Beschwerden werden Sie einiges tun, bevor Sie eine konkrete Lösung ins Auge fassen.

TEILNEHMERKREIS Das Seminar richtet sich v.a. an Führungskräfte, die stressfrei, zielgenau und verbindlich kommunizieren wollen, selbst wenn der Ton rauer wird.

BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL Die Veranstaltung ist auf 12 Teilnehmer begrenzt, um eine Atmosphäre zu garantieren, in der das Thema praxisorientiert und lebhaft vermittelt werden kann.

IHRE UNTERLAGEN Die Seminarunterlagen spielen eine zentrale Rolle im Seminar. Erst durch die gemeinsame Erarbeitung der Inhalte sowie Strategien und mit den Notizen der Teilnehmer wächst das Handout zum wertvollen Methodenkoffer für die tägliche Arbeit. Zudem erhalten die Teilnehmer die Seminarergebnisse als Foto-protokoll.

TEILNEHMERSTIMMEN

- „*Lebendiges praxisnahes Vermitteln der Inhalte; praktische brenzlige Situationen höflich zu lösen!*“
- „*Empathie auch für schwierige Fälle, das geht ja wirklich!*“
- „*Sehr abwechslungsreich, Techniken gut anwendbar im Ber*

PROGRAMM

Begrüßung und Einführung

Komplexität der Kommunikation

- Missverständnis als Normalität
- Stellschrauben für mehr Verständnis

Rollen als Vorgesetzter, Mitarbeiter und Anbieter

- Kunde als König? Mitarbeiter als Diener?
- Neue Perspektiven
- Konsequenzen für Einstellung und Verhalten
- Rolle spielen versus Rolle verkörpern

Was tun wir, wenn wir sprechen?

- Werkzeugkasten Sprache
- Mächtige und ohnmächtige Sprachhandlungen
- Zielgenauer Gebrauch des Werkzeugs Sprache

Feedback ohne Gesichtsverlust

- Destruktive und konstruktive Kritik
- Empfehlungen für ein fruchtbares Feedback
- Reaktionen auf Reaktionen
- Wenn das Feedback nicht ankommt

UMGANG MIT SCHWIERIGEN GESPRÄCHSPARTNERN UND BESCHWERDEN

REFERENT

Umgang mit Beschwerden

- Was ist eine Beschwerde?
- Beschwerdegründe
- Optimale Beschwerdebearbeitung in sieben Schritten
- Sachliche und persönliche Ebene

Wenn es richtig ernst wird

- Wirksam und freundlich Ablehnen
- Umgang mit Unterstellungen
- Umgang mit aggressiven Gesprächspartnern
- Umgang mit Lügen
- Umgang mit Beleidigungen
- Umgang mit Dauerrednern

Das Seminar wird vor- und nachmittags für eine Kaffeepause sowie mittags für ein gemeinsames Mittagessen unterbrochen.

Dirk Käser, M.A. *Training und Coaching* *Paderborn*



Der Kommunikationstrainer und Coach arbeitete lange Zeit als Universitätsdozent, bevor er sich aufgrund des großen Zuwachses an Aufträgen selbständig machte.

Er ist Spezialist für interne und externe Unternehmenskommunikation unter anderem mit den Schwerpunkten „Zielgenaue Gesprächsführung“, „Wirksame Präsentation“, „Stressfreies Zeitmanagement“ und „Zielorientiert Schreiben und Telefonieren“.

Seine Methoden verblüffen regelmäßig Seminarteilnehmer in namhaften Großunternehmen, mittelständischen Unternehmen und Behörden. Wofür ihn Entscheider deutschlandweit schätzen: Durch exakte Absprachen bereitet er seine Seminare so zielgenau vor, dass Teilnehmer gerne fragen: „Arbeiten Sie bei uns?“.

Dirk Käser lebt mit seiner Partnerin in Paderborn und kehrt nach seinen Seminarreisen immer wieder gerne dorthin zurück.

MEINE METHODEN Es wird keine Power Point Präsentation geben. Im Zentrum stehen die Teilnehmer. Erst deren Wünsche und Erwartungen bestimmen letztendlich das Programm. Entsprechend zielen die Methoden (Gespräch, Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten sowie Simulationen) auf eine hohe Eigenbeteiligung aller Teilnehmer ab. Und bei allem nötigen Ernst auch stets mit Spaß an der Sache.

DIE NACHHALTIGKEIT Nach ca. vier Wochen erhalten alle Teilnehmer per E-Mail einen Fragebogen mit dem gezielt die erreichten Ergebnisse und Fortschritte erfragt werden. Zudem steht Ihnen der Dozent bis drei Monate nach dem Seminar für Fragen und Austausch zu den behandelten Themen zur Verfügung.

PROGRAMM- HINWEISE



Führen ohne Vorgesetztenfunktion

11./12. Februar 2014, Düsseldorf
Seminar-Nummer: 14 02 BY300

Change Management

18./19. März 2014, Offenbach/Main
Seminar-Nummer: 14 03 BY500

Praxiswissen Interne Kommunikation

1./2. April 2014, Hamburg
Seminar-Nummer: 14 04 BY702

Optimiertes Zeit- und Selbstmanagement

20./21. Mai 2014, München
Seminar-Nummer: 14 05 BY310

Crossmediales Storytelling

24./25. Juni 2014, München
Seminar-Nummer: 14 06 BY725

NOCH FRAGEN? GERNE!



Für Fragen zum Intensiv-Seminar
**Umgang mit schwierigen Gesprächs-
partnern und Beschwerden** und
unserem weiteren Programm stehe
ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Dipl.-Kfm. Michael Klug
Tel.: 06221/65033-20
E-Mail: m.klug@akademie-heidelberg.de

UMGANG MIT SCHWIERIGEN GESPRÄCHSPARTNERN UND BESCHWERDEN

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

ANMELDEFORMULAR

NAME	
VORNAME	
POSITION	
FIRMA	
STRASSE	
PLZ/ORT	
TEL.	
FAX	
E-MAIL	
DATUM UNTERSCHRIFT	

VERANSTALTUNGSORTE & TERMINE

(bitte kreuzen Sie den gewünschten Termin an)

■ 10. April 2014 in Offenbach/Main

Sheraton Hotel Offenbach
Berliner Str. 111 · 63065 Offenbach/Main
Tel.: 069/82999-0 · Fax: 069/82999-800
Das Sheraton Offenbach Hotel erreichen Sie in gut 10
Minuten vom **Frankfurter Hauptbahnhof** mit der S-Bahn
S1/S8/S9 (Haltestelle „Offenbach-Marktplatz“, Ausgang
„Hertstraße“). Vom **Flughafen Frankfurt** erreichen Sie das
Hotel mit der S-Bahn S8/S9 in gut 20 Minuten.

SEMINAR-Nr. 14 04 BY100 W

■ 24. Juni 2014 in München

Novotel München City
Hochstr. 11 · 81669 München
Tel.: 089/66107-0 · 089/66107-999
SEMINAR-Nr. 14 06 BY100 W

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer **Zimmerreservierung** stets auf die
Sonderkonditionen des Abbruchkontingents der AH Akademie für
Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abbruchkontin-
gent vier Wochen vor dem Termin abläuft.

SEMINARZEITEN

9.00 – 17.00 Uhr · Registrierung ab 8.30 Uhr

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 850,- (zzgl. gesetzl. USt). Die Teilnahmegebühr
beinhaltet ein gemeinsames Mittagessen, Seminarge-
tränke, Pausenfreischüssen & die Dokumentation.

SONDERKONDITIONEN

Der zweite und jeder weitere Teilnehmer aus einem
Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10 %.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Teilnahmegebühr zzgl. gesetzl. Umsatzsteuer ist sofort
nach Erhalt der Rechnung zur Zahlung fällig. Stornierungen von
Buchungen sind bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn
gegen eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- (zzgl. gesetzl. USt)
möglich; bis 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn werden 50 %
der Teilnahmegebühr, danach wird die volle Teilnahmegebühr
fällig. Die Stornierklärung bedarf der Schriftform. Die Benen-
nung eines Ersatzteilnehmers ist zu jedem Zeitpunkt kostenfrei
möglich. Die Kombination von Rabatten ist ausgeschlossen.
Bei Absagen durch den Veranstalter wird die gezahlte Gebühr
voll erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
Gerichtsstand ist Heidelberg.

AKADEMIE HEIDELBERG VERANSTALTUNGSTICKET

Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG zum Seminar: Von jedem
DB-Bahnhof – auch mit dem ICE! Weitere Informationen zu Preisen
und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmeldebstätigung oder
sofort unter www.akademie-heidelberg.de/bahn



AH Akademie für Fortbildung

Heidelberg GmbH

Maasstraße 28

D-69123 Heidelberg

Telefon 06221/65033-0

Telefax 06221/65033-69

anmeldung@akademie-heidelberg.de

www.akademie-heidelberg.de

AKADEMIE
HEIDELBERG

