

# 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

08.16/16128V100



INTENSIV-SEMINAR

14./15. DEZEMBER 2016

OFFENBACH BEI FRANKFURT/MAIN

## 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



## TEILNEHMERSTIMMEN

- „Empathie auch für schwierige Fälle, das geht ja wirklich!“
- „Ein wirklich lebendiges praxisnahes und zielorientiertes Seminar mit tollen praktischen Tipps, brenzlige Situationen höflich zu lösen!“
- „Sehr abwechslungsreich, Techniken gut anwendbar im Beruf und sogar privat“

**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.

## PROGRAMM

### *Begrüßung und Einführung*

### *Rollen als Vorgesetzter, Mitarbeiter und Anbieter*

- Kunde als König? Mitarbeiter als Diener?
- Konsequenzen für Einstellung und Verhalten

### *Was tun wir, wenn wir sprechen?*

- Werkzeugkasten Sprache
- Zielgenauer Gebrauch des Werkzeugs Sprache

### *Komplexität der Kommunikation*

- Missverständnis als Normalität
- Stellschrauben für mehr Verständnis

### *Handlungsorientiertes Delegieren*

- Gemeinsame Orientierung
- Unsere Mittel und die 6 Ws des Delegierens

### *Feedback ohne Gesichtsverlust*

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

! Praktische  
Übungen

## REFERENT

### *Den eigenen Stress im Griff*

- Annäherung an Stress
- Das etwas andere ABC
- Mittel gegen Stress

### *Umgang mit Beschwerden*

- Was ist eine Beschwerde?
- Beschwerdegründe
- Optimale Beschwerdebearbeitung  
in sieben Schritten

### *Wenn es richtig ernst wird*

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

*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 Sie als Teilnehmer. Erst Ihre 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



## *Profi-Workshop: Texten*

27./28. September 2016, Frankfurt/Main  
Sem.-Nr.: 16 09 BY750

## *Optimiertes Zeit- und Selbstmanagement*

8./9. November 2016, Offenbach bei Frankfurt/Main  
Sem.-Nr.: 16 11 BY310

## *Schreibwerkstatt Social Media –*

### *Blogs, Posts & Tweets richtig texten*

8./9. November 2016, Offenbach bei Frankfurt/Main  
Sem.-Nr.: 16 11 BY785

## *Krisenkommunikation intern*

23./24. November 2016, Offenbach bei Frankfurt/Main  
Sem.-Nr.: 16 11 BY705

## *Praxiswissen Interne Kommunikation*

29./30. November 2016, Köln  
Sem.-Nr.: 16 11 BY702

## *Neu als Führungskraft*

29./30. November 2016, Offenbach bei Frankfurt/Main  
Sem.-Nr.: 16 11 BY320

## *Sicheres Auftreten im beruflichen Alltag*

30. Nov./1. Dez. 2016, Offenbach bei Frankfurt/Main  
Sem.-Nr.: 16 11 BY200

## *Führen ohne Vorgesetztenfunktion*

6./7. Dezember 2016, Düsseldorf  
Sem.-Nr.: 16 11 BY300

## NOCH FRAGEN? GERNE!



Für Fragen zum Intensiv-Seminar *Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern 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

**TERMIN & SEMINARZEITEN**  
Mi./Do., 14./15. Dezember 2016  
9.00 – 17.00 Uhr  
Registrierung ab 8.30 Uhr

NAME

**VERANSTALTUNGSORT**

Sheraton Hotel Offenbach  
Berliner Str. 111 · 63065 Offenbach  
Tel.: 069/82999-0 · Fax: 069/82999-800  
www.sheratonoffenbach.com

POSITION

**FIRMA**  
Bitte benennen Sie sich bei Ihrer **Zimmerreservierung** stets auf die **Sonderkonditionen** des Abbruchkонтингents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abbruchkontingent **vier Wochen** vor dem Termin abläuft.

STRASSE

**Seminar-Nr. 16 12 BY100 W**

PLZ/ORT

**TEILNAHMEGEBÜHR**

**€ 1.290,-** (zzgl. gesetzl. USt). Die Teilnahmegebühr beinhaltet ein gemeinsames Mittagessen, Seminargetränke, Pausenfrischungen sowie die Dokumentation.

FAX

E-MAIL

**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 Benennung 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 VERANSTALTUNGSSTICKET

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 Anmeldebestätigung oder sofort unter [www.akademie-heidelberg.de/bahn](http://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](mailto:anmeldung@akademie-heidelberg.de)

[www.akademie-heidelberg.de](http://www.akademie-heidelberg.de)



AKADEMIE  
HEIDELBERG