



Angebote im Bereich  
Verkauf

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
Service Excellence  
Messe-Training  
Selbstmarketing  
Umgang mit schwierigen  
Kunden

**Umgang mit schwierigen  
Mitarbeitern**

## Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

### Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen

In hektischen und emotional geladenen Situationen hilft ein proaktives und professionelles Konflikt-Management den Fokus von verschiedenen Parteien auf ein gemeinsames Ziel neu auszurichten.

Ein gutes Teamwork ist die wichtigste Voraussetzung um erfolgreich zu sein. Die grösste Herausforderung stellt insbesondere die Auseinandersetzung mit schwierigen Mitarbeitern dar. Steigende Arbeitspensum und Leistungsdruck in den Unternehmen hat dazu geführt, dass "schwarze Schafe" heute viel stärker ins Gewicht fallen. Führungskräfte werden an den erreichten Ergebnissen des gesamten Teams gemessen. Dabei wird selten berücksichtigt, wie leistungsstark einzelne Mitarbeiter sind und wie das Teamverhalten einzelner ist. Die Souveränität und Sicherheit des Management im Umgang mit schwierigen Mitarbeitern ist massgebend für das Erreichen von gemeinsamen Zielen. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Nutzen Sie die Chance und lösen Sie Konflikte im Wohle des ganzen Teams.

Das Training „Umgang mit schwierigen Mitarbeiter“ zeigt verschiedene Herangehensweisen bei schwierigen Situationen, ob dies bei einem Schlichtungs-, Neuausrichtungs- oder Mediationsgespräch ist.

#### Nutzen:

- . Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- . Wissen, wie man Konflikt-Gespräche strukturiert, aufbaut und führt
- . Gesteigertes Selbstvertrauen, verbesserte Verhandlungsführung
- . Emotionale Sicherheit im Konfliktgespräch erlangen
- . Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft
- . Die typischen Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
- . Schwierige Themen positiv ansteuern
- . Souveräner Umgang mit Stress
- . Konstruktives Feedback geben / Feedback-Kultur etablieren

#### Haupt-Prozessmodule:

- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikte und Einwänden
- . Das Konfliktgespräch als Chance für das Team
- . Verhalten bei Konflikten
- . Strukturiertes Vorgehen und Verhalten bei schwierigen Situationen
- . Unsere Vorstellung und ihre Wirkung auf die unsere Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und heikle Punkte zu entschärfen
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Umgang mit Stresssituationen
- . Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-Win Lösung erzielen
- . Feedback-Kultur etablieren
- . Mit persönlichen Angriffen souverän umgehen

CONSENSIS GmbH  
Bederstrasse 78  
8002 Zürich  
t: +41 (0)43 536 41 06  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch