

27.06.2023 - 13:34 Uhr

## Konflikte mit Kunden souverän lösen: Praxistipps für kritische Situationen / Eine Inhouse-Schulung der news aktuell Academy



news aktuell  
**Academy**

### Konflikte mit Kunden souverän lösen: Praxistipps für kritische Situationen

Ulrike Hanky-Mehner

InHouse Schulung

Hamburg (ots) -

Das gesellschaftliche Klima wird rauer und nicht selten machen sich Unzufriedenheit, Unverständnis und Aggression auch in Unternehmen, Geschäften und Behörden bemerkbar. Es wird zunehmend schwieriger, gesetzliche Auflagen, die betriebliche Hausordnung und soziale "Spielregeln" durchzusetzen. Was tun, wenn Anweisungen und Vorschriften ignoriert, Mitarbeitende beschimpft und der Betrieb mutwillig gestört wird?

#### Praxistipps für die Kommunikation mit Kunden bei Streit und Konflikten

Wie kann man im Kundenkontakt reagieren, wenn Vorgaben ignoriert, Mitarbeitende beschimpft und der Betrieb mutwillig gestört wird? Wie kann jeder im Team mit guter Kommunikation schwierige Situationen bewältigen und deeskalieren? Woran erkennt man Gefahren und welche Handlungsoptionen haben Führungskräfte, um die Belegschaft vor verbalen oder gar körperlichen Übergriffen zu schützen?

Der Workshop vermittelt grundlegende Strategien zur konfliktlösenden Kommunikation und zeigt anhand realistischer Szenarien Handlungsoptionen auf.

#### Programm:

- Warum die Alltags-Aggression zunimmt
- Wie Konflikte entstehen
- De-Eskalation mit gewaltfreier Kommunikation
- Gewaltsignale erkennen
- Körpersprache und Distanz
- Fallbeispiele und praktische Übungen
- Prävention im Team
- Die Verantwortung der Unternehmensführung

Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit, Ihre individuellen Gegebenheiten und besondere Fragestellungen vorab mit der Referentin zu teilen, so dass gezielt auf die spezifischen Anforderungen eingegangen wird. Selbstverständlich gibt es während der Schulung ausreichend Raum auch für spontane Fragen.

Geeignet ist diese Schulung für Mitarbeitende, die durch unmittelbaren Kundenkontakt "an der Frontlinie" stehen und sich immer wieder in schwierigen Situationen und unangenehmen Auseinandersetzungen behaupten müssen.

Die Referentin Ulrike Hanky-Mehner ist Inhaberin der Strategie-Beratung UHM Kommunikation. Sie ist seit über dreißig Jahren im Bereich PR/Marketing tätig und berät Unternehmen und Organisationen bei der Planung und Umsetzung erfolgreicher Kommunikations-Strategien. Nach langjähriger Tätigkeit als CEO einer internationalen Agenturgruppe gilt ihr Augenmerk heute dem Coaching von jungen Talenten und der individuellen Beratung von Führungskräften. Mehr Infos zur Referentin [www.uhm-kommunikation.de](http://www.uhm-kommunikation.de)

## Eckdaten:

Dauer: ca. 4 Stunden inkl. Pausen

Kosten für Vorbereitung und Durchführung: abhängig von vereinbarter Dauer, Besonderheiten und individuellem Anpassungsbedarf. Auf Wunsch erstellen wir für Sie gerne ein Angebot.

Termin: nach Absprache

Durchführung: nach Absprache in unseren Räumen, in externen Locations oder bei Ihnen im Unternehmen.

Mehr Informationen zur [news aktuell Academy](#)

Pressekontakt:

Ansprechpartner für Nachfragen und ein konkretes Angebot:

Marcus Heumann, Leiter der news aktuell Academy

academy@newsaktuell.de

Telefon: +49 40 / 4113 32845

## Medieninhalte



**Acadei**  
**Konflikte**  
**Kunden souverän lö**  
**Praxistipp:**  
**kritische Situati**  
Ulrike Hanky-  
InHouse Si

*Konflikte mit Kunden souverän lösen: Praxistipps für kritische Situationen Eine Inhouse-Schulung der news aktuell Academy Referentin: Ulrike Hanky-Mehner / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.ch/de/nr/100093098](http://www.presseportal.ch/de/nr/100093098) / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100093098/100908824> abgerufen werden.