

01.02.2025 – 11:35 Uhr

Konflikte mit Kunden souverän lösen: Praxistipps für kritische Situationen / Eine Inhouse-Schulung der news aktuell Academy**Academy** news aktuell**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? Wie kann jeder im Team mit guter Kommunikation schwierige Situationen bewältigen und de-eskalieren? 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
- Verantwortung der Unternehmensführung

Sie haben die Möglichkeit, Ihre individuellen Gegebenheiten und besondere Fragestellungen vorab mit der Referentin zu teilen, so dass Ulrike Hanky-Mehner sich gezielt auf Ihre spezifischen Anforderungen einstellen kann. Selbstverständlich gibt es während der Schulung ausreichend Raum für Ihre Fragen.

Diese Schulung richtet sich an Mitarbeitende aus den Bereichen Marketing, Unternehmenskommunikation, PR und Öffentlichkeitsarbeit, aber auch Mitarbeitende, die direkt "an der Kundenfront" arbeiten. Wir empfehlen eine Gruppengröße von maximal 20 Teilnehmenden.

Ihre 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 unter: 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.

Hier geht's zur Übersicht aller [Inhouse-Schulungen der news aktuell Academy](#).

Pressekontakt:

Weitere Informationen und ein Angebot erhalten Sie bei:

Marcus Heumann, Leiter der news aktuell Academy

E-Mail: academy@newsaktuell.de

Telefon: +49 40 / 4113 32845

Medieninhalte



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

Konflikte mit Kunden souverän lösen / Weiterer Text über ots und 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/100093098/100928509> abgerufen werden.