

# Konfliktmanagement für den Vertrieb (Präsenz)

## Konflikte lösen – Kräfte bündeln – Umsatz steigern

Du bist das Bindeglied zwischen deinen Kunden und dem eigenen Unternehmen. Die Erwartungen beider unterscheiden sich manchmal gewaltig. Das birgt im Umgang mit Kunden, Kolleg:innen und Vorgesetzten beträchtliches Konfliktpotenzial. Im Vertrieb bist du oft konfliktbeladenen Situationen ausgesetzt, die du möglichst zur Zufriedenheit aller Beteiligten lösen musst. In diesem Training erfährst du, wie du Konflikte in deinem Vertriebsalltag professionell angehst, löst und in schwierigen Situationen souverän bleibst.

### Inhalte

#### **Verkäufer:innen – Rollen, Aufgaben und Verantwortung**

- Wer sind meine potenziellen (Konflikt-)Partner:innen?
- Erfolgreich im Miteinander.
- Prioritäten im Vertrieb – wie du unnötige Konflikte proaktiv vermeiden kannst.

#### **Grundlagen der Kommunikation, Besonderheiten in Vertrieb und Verkauf**

- Sach- und Beziehungsebene.
- Tragfähige Beziehungen zu externen und internen Kunden aufbauen und aktiv steuern.
- Persönlichkeitstypen erkennen und kundenorientiert kommunizieren.

#### **Konflikte erkennen und verstehen – Grundlagen des Konfliktmanagements**

- Eigene Einstellung zu Konflikten.
- Konfliktarten unterscheiden.
- Konfliktpotenziale erkennen und analysieren.
- Stufen der Eskalation – Konfliktspiralen vermeiden.

#### **Professionelles Konfliktmanagement im Vertrieb: Konfliktstrategien entwickeln**

- Der Konfliktlösungsprozess.
- Konfliktlösungsstrategien entwickeln.
- Konfliktsteuerung und -lösung.
- Selbstreflexion.

#### **Konfliktgespräche konstruktiv führen**

- Üben typischer Konfliktsituationen mit internen und externen Partnern aus deiner Praxis.
- Konflikte durch Kundenbeschwerden.
- Verkauf von Preiserhöhungen und/oder Zusatzleistungen.
- Konflikte mit externen Dienstleistern.

#### **Professionelle Gesprächsführung: Gesprächsaufbau, -struktur**

- Konfliktlösungstechniken entwickeln und im Gespräch aktiv anwenden.
- Bedürfnisse der Konfliktbeteiligten erkennen.
- Umgang mit Kritik und Widerständen.
- Psychologische Barrieren abbauen, emotionale Kontrolle im Gespräch behalten.
- Tragfähige Vereinbarungen treffen.
- Behandlung vertriebspezifischer Praxisfälle.

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

### Dein Nutzen

In diesem Training übst du anhand zahlreicher Praxisfälle aus Vertrieb und Verkauf und anhand eigener Beispiele, wie du

- Spannungen frühzeitig erkennst und verstehst,
- effektive Konfliktlösungsstrategien entwickelst,
- Konfliktgespräche aktiv und konstruktiv führst,
- Gesprächstechniken wirkungsvoll einsetzt und Konflikte löst und
- tragfähige Vereinbarungen mit deinen Kunden, Kolleg:innen und Geschäftspartner:innen erzielst.

Leiste deinen persönlichen Beitrag zu steigendem Umsatz und zum Unternehmenserfolg durch die neuen Erkenntnisse, die du aus diesem Training mitnimmst!

## Methoden

Trainingssituationen anhand von Praxisfällen der Teilnehmenden, individuelles Feedback, Übungen/Gruppenarbeiten, Diskussion von Beispielen, Erfahrungsaustausch, Reflexion, Impulsreferate.

## Teilnehmer:innenkreis

Verkäufer:innen, Verkaufsmanager:innen, Key Account Manager:innen und andere verkaufsnah Mitarbeitende, die ihr Konfliktmanagement professionalisieren möchten oder konfliktbehaftete Aufgaben in Vertrieb und Verkauf übernehmen.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



## Trainer:innen



### Peter Breidenbach

Seit nunmehr 40 Jahren berate /coache ich sowohl Menschen aus dem Privat- und Managementbereich als auch Spitzensportler aus dem In- und Ausland.

Zur Zeit begleite ich die Profis und die jungen Talente des Handball-Bundesligisten HSC Coburg 2000.

Ich war von 1990-2020 als Rechtsanwalt tätig. Im Jahre 2006 beendete ich die Ausbildung zum Heilpraktiker und wurde u.a. Dozent an der Haufe-Akademie und an den Paracelsus-Akademien.

In 3 Büchern („In 30 Tagen Optimist“,

„Der kleine Optimist“ und  
„OptiManage your Business“ ) habe  
ich mein Wissen niedergeschrieben.  
Ich freue mich schon jetzt, Sie  
persönlich kennenzulernen.

## Details zur Weiterbildung

### Training | Präsenz

2 Tage  
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

### Termine

**30.09.-01.10.2026**

Düsseldorf/Hilden

**Veranstaltungsort**

Sure Hotel by Best Western Hilden

**Tage & Uhrzeit**

Mittwoch, 30.09.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Donnerstag, 01.10.2026

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

**24.-25.11.2026**

Stuttgart

**Veranstaltungsort**

Holiday Inn

**Tage & Uhrzeit**

Dienstag, 24.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 25.11.2026

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

**18.-19.02.2027**

Berlin

**Veranstaltungsort**

Hyperion Hotel Berlin

**Tage & Uhrzeit**

Donnerstag, 18.02.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 19.02.2027

08:30 Uhr - 16:30 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/5449](http://www.haufe-akademie.de/5449)

### Teilnahmegebühr

**€ 1.540,- zzgl. MwSt.**

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: [www.haufe-akademie.de/5449](http://www.haufe-akademie.de/5449)

E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto:anmelden@haufe-akademie.de)

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).

### **Haufe Akademie GmbH & Co. KG**

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, [www.haufe-akademie.de](http://www.haufe-akademie.de), Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, [service@haufe-akademie.de](mailto:service@haufe-akademie.de)

# Konfliktmanagement für den Vertrieb (Live-Online)

## Konflikte lösen – Kräfte bündeln – Umsatz steigern

Du bist das Bindeglied zwischen deinen Kunden und dem eigenen Unternehmen. Die Erwartungen beider unterscheiden sich manchmal gewaltig. Das birgt im Umgang mit Kunden, Kolleg:innen und Vorgesetzten beträchtliches Konfliktpotenzial. Im Vertrieb bist du oft konfliktbeladenen Situationen ausgesetzt, die du möglichst zur Zufriedenheit aller Beteiligten lösen musst. In diesem Training erfährst du, wie du Konflikte in deinem Vertriebsalltag professionell angehst, löst und in schwierigen Situationen souverän bleibst.

### Inhalte

#### **Verkäufer:innen – Rollen, Aufgaben und Verantwortung**

- Wer sind meine potenziellen (Konflikt-)Partner:innen?
- Erfolgreich im Miteinander.
- Prioritäten im Vertrieb – wie du unnötige Konflikte proaktiv vermeiden kannst.

#### **Grundlagen der Kommunikation, Besonderheiten in Vertrieb und Verkauf**

- Sach- und Beziehungsebene.
- Tragfähige Beziehungen zu externen und internen Kunden aufbauen und aktiv steuern.
- Persönlichkeitstypen erkennen und kundenorientiert kommunizieren.

#### **Konflikte erkennen und verstehen – Grundlagen des Konfliktmanagements**

- Eigene Einstellung zu Konflikten.
- Konfliktarten unterscheiden.
- Konfliktpotenziale erkennen und analysieren.
- Stufen der Eskalation – Konfliktspiralen vermeiden.

#### **Professionelles Konfliktmanagement im Vertrieb: Konfliktstrategien entwickeln**

- Der Konfliktlösungsprozess.
- Konfliktlösungsstrategien entwickeln.
- Konfliktsteuerung und -lösung.
- Selbstreflexion.

#### **Konfliktgespräche konstruktiv führen**

- Üben typischer Konfliktsituationen mit internen und externen Partnern aus deiner Praxis.
- Konflikte durch Kundenbeschwerden.
- Verkauf von Preiserhöhungen und/oder Zusatzleistungen.
- Konflikte mit externen Dienstleistern.

#### **Professionelle Gesprächsführung: Gesprächsaufbau, -struktur**

- Konfliktlösungstechniken entwickeln und im Gespräch aktiv anwenden.
- Bedürfnisse der Konfliktbeteiligten erkennen.
- Umgang mit Kritik und Widerständen.
- Psychologische Barrieren abbauen, emotionale Kontrolle im Gespräch behalten.
- Tragfähige Vereinbarungen treffen.
- Behandlung vertriebspezifischer Praxisfälle.

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

### Dein Nutzen

In diesem Training übst du anhand zahlreicher Praxisfälle aus Vertrieb und Verkauf und anhand eigener Beispiele, wie du

- Spannungen frühzeitig erkennst und verstehst,
- effektive Konfliktlösungsstrategien entwickelst,
- Konfliktgespräche aktiv und konstruktiv führst,
- Gesprächstechniken wirkungsvoll einsetzt und Konflikte löst und
- tragfähige Vereinbarungen mit deinen Kunden, Kolleg:innen und Geschäftspartner:innen erzielst.

Leiste deinen persönlichen Beitrag zu steigendem Umsatz und zum Unternehmenserfolg durch die neuen Erkenntnisse, die du aus diesem Training mitnimmst!

## Methoden

Trainingssituationen anhand von Praxisfällen der Teilnehmenden, individuelles Feedback, Übungen/Gruppenarbeiten, Diskussion von Beispielen, Erfahrungsaustausch, Reflexion, Impulsreferate.

## Teilnehmer:innenkreis

Verkäufer:innen, Verkaufsmanager:innen, Key Account Manager:innen und andere verkaufsnah Mitarbeitende, die ihr Konfliktmanagement professionalisieren möchten oder konfliktbehaftete Aufgaben in Vertrieb und Verkauf übernehmen.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



## Trainer:innen



### Peter Breidenbach

Seit nunmehr 40 Jahren berate /coache ich sowohl Menschen aus dem Privat- und Managementbereich als auch Spitzensportler aus dem In- und Ausland.

Zur Zeit begleite ich die Profis und die jungen Talente des Handball-Bundesligisten HSC Coburg 2000.

Ich war von 1990-2020 als Rechtsanwalt tätig. Im Jahre 2006 beendete ich die Ausbildung zum Heilpraktiker und wurde u.a. Dozent an der Haufe-Akademie und an den Paracelsus-Akademien.

In 3 Büchern („In 30 Tagen Optimist“,

„Der kleine Optimist“ und  
„OptiManage your Business“ ) habe  
ich mein Wissen niedergeschrieben.  
Ich freue mich schon jetzt, Sie  
persönlich kennenzulernen.

## Details zur Weiterbildung

### Training | Online

2 Tage  
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

### Starttermine

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/31987](http://www.haufe-akademie.de/31987)

### Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.  
€ 1.832,60 inkl. MwSt.

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: [www.haufe-akademie.de/5449](http://www.haufe-akademie.de/5449)  
E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto:anmelden@haufe-akademie.de)

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).