

Kommunikation ist das wichtigste Element im beruflichen Alltag. Unklare Kommunikation ist die Quelle für Missverständnisse und Konflikte. Gute Kommunikation dagegen ist die Voraussetzung für Zusammenarbeit und erfolgreiche Geschäftsbeziehungen und Kundenkontakte.

### Ihr Nutzen

Gemeinsames Erarbeiten der Kommunikationsgrundlagen, um die interne sowie externe Kommunikation zu verbessern und mit "Anderen" sicherer, besser und vor Allem bewusster zu kommunizieren. Somit wird der Umgang mit Kollegen und Kunden verbessert und die tägliche Arbeit angenehmer und effizienter.

### Voraussetzungen

Keine

### Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Hinweise

Version: N/A

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Seminarinhalte

Tag 1

#### \* Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

- Richtig zuhören können
- Richtiges Eingehen auf den "Anderen"
- Kommunikationsstörungen (Konflikte) - und Klärungen
- Pragmatische Axiome (5 Grundregeln der Kommunikation)
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Transaktionsanalyse

#### \* Kommunikation in der Praxis

- Gesprächskultur etablieren
- Körpersprache wahrnehmen und einsetzen
- "Richtig" Nein sagen

#### \* Meine Selbstwahrnehmung

- Eigenbild / Fremdbild
- Verständnis für den "Anderen"
- Mit Feedback umgehen (geben und nehmen)
- Passive und aktive Kommunikation
- Wahrnehmungskanäle
- Erkennen meiner Stärken und Lernfelder

Tag 2

#### \* Gespräche mit Fragen steuern

- Die Fähigkeit zu Fragen
- Situationen für geschlossene Fragen
- Situationen für offene Fragen
- Typische Fragefehler in der täglichen Praxis

#### \* Gesprächsführung und -steuerung

- Umgang mit Vorwänden und Einwänden
- Die richtigen Argumente finden
- Informationen erhalten und weitergeben
- Positives Sprechen
- Ich-Botschaften
- Do's and Don't

#### \* Umgang mit "schwierigen" Gesprächssituationen

- Klares aber wertschätzendes Feedback
- Kritik anbringen / Kritik annehmen

- Schlechte Nachrichten überbringen
- Die Rolle von Emotionen
- Verhaltensthemen ansprechen

