

Einfach kommunizieren

Praxisnaher Workshop für Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt

Zwischenmenschliche Kommunikation erhält heute im Berufsleben die Aufmerksamkeit, die sie verdient. Dieser Workshop richtet sich an alle die Ihre Kommunikation mit dem Kunden verändern wollen. In diesem Workshop lernen Sie, Ihre Schlüsselqualifikationen Kommunikation weiter auszubauen und sie im Berufsleben noch erfolgreicher zu nutzen. Wer die Kunst beherrscht, Anerkennung, Kritik und Forderungen richtig zu vermitteln, wird wirklich verstanden und überzeugt auch ein kritisches Gegenüber. In unserem Seminar setzen wir unter anderem auf die Kommunikationsgrundsätze der "Gewaltfreien Kommunikation" von Marshall B. Rosenberg.

Seminar Methodik:

- Vortrag
- Kleingruppenarbeiten
- Brainstorming
- Situatives Lernen
- Feedback und Selbstreflektion anhand von aufgezeichneten Gesprächen

Die Themen dieses Workshops sind:

Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsmodelle
- Nicht richtig oder falsch, sondern anders - Landkarte der Wahrheiten (Paradigma)

Kundenorientierte Sprache am Telefon

- Passende Wortwahl
- Bedürfnisse des Kunden erkennen
- Einsatz der Stimme

Gespräche gekonnt verkürzen - wie finde ich heraus was der Kunde will?

- Gezielt fragen
- Aktives Zuhören
- Einfach kommunizieren

Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation: Einer bewertungsfreien und respektvollen Kommunikation

- Bedürfnisse erkennen und achten
- Beobachtungen ausdrücken ohne Bewertungen auszusprechen
- Bitten formulieren

Bewusst machen von Gefühlswelten

- Analyse: wie fühlen wir uns wenn unsere Bedürfnisse erfüllt werden
- Analyse: wie fühlen wir uns wenn unsere Bedürfnisse nicht erfüllt werden

Umgang mit schwierigen Kunden im persönlichen Gespräch und am Telefon

- Verantwortung übernehmen
- Techniken zur Problemanalyse

Dauer: Das Seminar dauert zwei Tage.

Zielgruppe: Dieser Workshop richtet sich an alle die Ihre Kommunikation mit den Kunden, Mitarbeitern, Kollegen und anderen Personen verändern wollen.

Teilnehmerzahl: 10 Personen

Es begleitet Sie durch das Seminar: Kirstin Hartmann, Systemische Beraterin

Feedback meiner bisherigen Teilnehmer

„Frau Hartmann verstand es die Beiträge fesselnd und mit viel Humor zu vermitteln. Fachlich kompetenter, abwechslungsreicher und mitreißender Unterrichtsstil.“ (Frankfurt 2008)

„Ich wollte mich auch für das tolle Seminar bei Ihnen in Augsburg bedanken. Es hat richtig Spaß gemacht. Die Giraffensprache wird mich ab sofort noch mehr begleiten.“ (Augsburg 2010)

