

Seminar Kommunikation

Professionell kommunizieren in herausfordernden Gesprächssituationen

Ziele der Veranstaltung

Eine professionelle, vor allem aber kundenorientierte Kommunikation erfordert nicht nur fachliches Know-how sondern auch emotionale Fähigkeiten. Denn insbesondere der Umgang mit „schwierigen Kunden“ in stressigen Situationen kann für Mitarbeiter und Führungskräfte außerordentlich belastend sein.

Lösungsorientierte Gesprächsführung und die richtige Wortwahl sollen helfen, Missverständnisse und Konflikte zu vermeiden, bzw. Stresssituationen leichter zu bewältigen. Denn eine zielgerichtete Kommunikation mit dem Kunden ermöglicht eine effektivere Konzentration auf die Anforderungen des Büroalltags.

Die Teilnehmer lernen typische Stolpersteine in Gesprächen kennen und erfahren praktische Tipps und Kniffe um ein Gespräch zu lenken. An praxisnahen Beispielen wird gezeigt, wie man deeskalierende Maßnahmen ergreifen und Gespräche zielgerichtet führen kann. Während des Seminars sind die Teilnehmer eingeladen, eigene Fälle aus ihrem Alltag vorzustellen, um praxistaugliche Lösungen zu erarbeiten.

Inhalte

- Grundlagen Kommunikation - Bedeutung und professioneller Einsatz von Körpersprache: Tipps & Tricks
- Der persönliche Kommunikationsstil nach SCHULZ VON THUN: optimaler Einsatz und besseres Verständnis anderer Stile
- Lösungsorientierte Gesprächsführung nach DE SHAZER : die richtigen Fragen stellen.
- Schwierige Gespräche steuern: die Gesprächstechnik des „kontrollierten Dialogs“
- Der professionelle Umgang mit verbalen Angriffen: Grenzen setzen und deeskalieren.
- Abbau von Stress in schwierigen Gesprächssituationen nach KALUZA.
- Die eigenen Emotionen im Griff: Tipps & Tricks.
- Kollegiale Fallberatung

Zielgruppe

Mitarbeiter und Führungskräfte aller Hierarchieebenen

Durchführung

1 oder 2-tägiges Seminar mit max. 12 Teilnehmern, Termine nach Absprache.

Methoden

Trainerinput, Kleingruppenarbeit, Team- und Zweierübungen, Selbsteinschätzung, kollegialer Austausch im Plenum, Trainerfeedback, eigene Fälle können jederzeit ins Seminar eingebracht werden.

Trainerin

Stefanie Hecker, Jahrgang 1969. Diplom-Geographin und Personalentwicklerin. Trainerin seit 2000. Umfangreiche Erfahrungen in der Industrie, dem Dienstleistungssektor und Gesundheitswesen. Weiterbildungsstudium „Konflikt & Frieden“. Zertifizierung für die BELBIN Teamrollen und den Myers – Briggs Typen Indikator MBTI. Inhaltliche Schwerpunkte: Kommunikation & Konfliktmanagement, Meetings effektiv gestalten, Teambildung & Teamentwicklung, Moderation von Teamworkshops & Konfliktinterventionen, Zeitmanagement & Selbstorganisation.