

Infoblatt

Seminar

"Grundlagen der Kommunikation und aktive Gesprächsführung mit Kollegen und Kunden"



09:00 – 17:00 Uhr jeweils beide Tage einplanen.

9:00 – 10:00 Uhr / 15 Min. Pause

10:15 – 11:15 Uhr / 15 Min. Pause

12:30 bis 13:30 Uhr / Mittagspause

13:30 – 14:30 Uhr / 15 Min. Pause

14:45 – 15:45 Uhr / 15 Min. Pause

16:00 – 17:00 Uhr

Inhaltliches

„Man kann nicht nicht kommunizieren!“ (Paul Watzlawick)

Jegliche Interaktion mit Kunden, Gremien oder auch Kollegen ist Kommunikation. Durch unsere Wortwahl, Gesten, Mimik oder sogar den Zeitpunkt, zu dem wir eine Mail verschicken, senden wir - oft unbewusste - Botschaften. Die besondere Rolle eines Prüfers bei Mitgliedsunternehmen erfordert daher Aufmerksamkeit und macht Kommunikation zu einem sensiblen Thema.

Wie bewusst ist mir die Wirkung und Wirksamkeit meiner Kommunikation? Im Alltag kommt die Reflexion über das eigene Kommunikationsverhaltens oft zu kurz. Und so kommt es mitunter zu Störungen im Kontakt oder ungewollten Reaktionen des Gegenübers. Dabei gibt es sehr hilfreiche Tools und Modelle, die uns im Alltag helfen. Sie bieten Hinweise, wie man effektivere Gespräche führt und die Beziehung zu seinem Gesprächspartner*innen bewusst gestalten kann.

In diesem Seminar wenden wir hilfreiche Kommunikationsmodelle anhand von konkreten Situationen aus dem Unternehmensalltag der Teilnehmer an. In Gesprächssimulationen und kollegialer Beratung sammeln die Teilnehmer Erfahrung mit neuen Verhaltensweisen und unterstützen sich mit Hinweisen und konstruktivem Feedback. Alle wesentlichen Inhalte sind in Form von übersichtlichen „One-Pagern“ dokumentiert und machen es leicht, die Erkenntnisse des Seminars auch später nochmal in Erinnerung zu rufen.

Hier ein kurzer Überblick über die Themenschwerpunkte des Seminars:

Themen

- Grundlagen effektiver Kommunikation
erarbeiten hilfreicher Kommunikationsmodelle und Anwendung bei unterschiedlichen Kommunikationstypen
- Wesentliche Techniken der Gesprächsführung
Aktives Zuhören; Feedback geben und nutzen; Kritikgespräche (inkl. üben des Gelernten in Gesprächssimulationen)
- Schwierige Gespräche mit Kunden und Mitarbeitern
- Arbeit an konkreten Fällen und Beantwortung von Fragen aus der Praxis bei kollegialer Beratung

Dresscode:

Business Casual

#

Ihre Ansprechpartnerin im GdW:

Melanie Manthey – 03082403160 – manthey@gdw.de

Claudia Buchta – 03082403131 – buchta@gdw.de

...