

→ Wirksam kommunizieren im Job

Reibungsverluste vermeiden, Konflikte managen

Wie schnell ist es geschehen?!

Aufträge werden mit Kunden nicht ausreichend geklärt, die Delegation an Kollegen oder Servicepartner nicht gründlich genug besprochen und schon entstehen Reibungsverluste, die erhöhten Aufwand bedeuten und die ohnehin schon knappe Zeit kosten.

Konflikte mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden behindern zusätzlich die reibungslose Veranstaltungsbetreuung und wirken sich negativ auf Motivation und Arbeitsklima aus. Durch fehlerhafte Kommunikation und Konflikte entstehen dem Unternehmen zusätzliche Kosten und es entgehen wichtige Einnahmen.

Dreh- und Angelpunkt für die gelingende Zusammenarbeit im Team und den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens, ist die wirksame Kommunikation mit Kunden, Servicepartnern, und Kollegen.

Dabei sind es oftmals schon einfache Kommunikationskompetenzen, die ein Gespräch für beide Seiten erfolgreich gestalten und Konflikte lösen.

Trainingsziele und -nutzen:

- Sie trainieren praktische Gesprächstechniken, um im Umgang mit Kunden, Servicepartnern und Kollegen zielführend zu kommunizieren!
- Sie strukturieren und steuern, Gespräche systematisch
- Selbst besondere Gesprächssituationen steuern Sie souverän zum gewünschten Ergebnis, in dem Sie eine konstruktive und kooperative Gesprächsatmosphäre schaffen.
- Anhand realer Gesprächsanlässe aus Ihrer Praxis bauen Sie in praktischen Übungen Ihre Gesprächskompetenz aus.

Trainingsinhalte:

1. Tag : Menschen erreichen – Basics gelingender Kommunikation

| 1 | Voraussetzungen gelingender Kommunikation

- Mehr als nur reden – Was passiert, wenn wir miteinander kommunizieren?
- Knapp daneben ist auch vorbei - Wie wir unsere Gesprächspartner wirklich erreichen

| 2 | Gesprächstechniken gekonnt einsetzen

- Hilfreiche Tools um richtig zuzuhören, zu senden, und aufzunehmen
- Gespräche professionell vorbereiten, durchführen und nachbereiten.

| 3 | Feintuning für erfolgreiche Kommunikation

- Körpersprache einsetzen und verstehen
- Lösungsorientierte Kommunikation im Gespräch mit Kunden, Servicepartnern und Kollegen zur Veranstaltungsbranche

2. Tag: Brücken bauen – Konflikte lösen

| 4 | Basis Wissen Konfliktmanagement – Hintergründe verstehen

- Wodurch Konflikte entstehen - Konflikte auf individueller und/ oder systemischer Ebene
- Ebenen und Dynamik von Konflikten

| 5 | Konflikte sachlich und emphatisch lösen

- Die Wahrnehmungsposition des Gesprächspartners besser verstehen und würdigen
- Win-Win Situationen herstellen
- Teamkonflikte lösen

| 6 | Wenn es hoch her geht – Umgang mit Emotionen im Konflikt

- Die eigenen Emotionen verstehen und kontrollieren
- Mit emotionale Gesprächspartner souverän umgehen

Sonstige Informationen

Zur Zielgruppe der Interessenten dieses Seminars gehören Geschäftsführer, Abteilungs- und Projektleiter.

Facts:	Termin	23.-24.05.2016
	Ort	InterCity Kassel
	Referent	Anke Dakey
	Vortragszeiten	1.Tag 10.00 – 18.00 Uhr 2.Tag 09.00 – 17:00 Uhr
	Kosten	550,00 € zzgl. MwSt. (inkl. Tagungsverpflegung, ein Abendessen, eine Übernachtung und Seminarunterlagen)
	Anmeldeschluss	22. April 2016

Information zur Referentin

Wie gehen Showgeschäft und kirchlicher Dienst zusammen? Anke Dakey verbindet diese Gegensätze scheinbar spielerisch in Ihren wirksamen Trainings. Sie bereitet Ihren Kunden die Bühne, auf der diese ihr Potential voll entfalten. Dabei stehen neben den individuellen Kundenbedürfnissen der nachhaltige Wissenstransfer und praxisnahe Anwendungen im Zentrum der Trainings.

Qualifikationen: Dipl. Rel. Päd (FH), Veranstaltungskauffrau (IHK), Zert. Trainerin und Moderatorin, NLP Practitioner (DVNLP) und Systemischer Business – und Personalcoach (DVNLP, ECA)

