

SOUVERÄN IM UMGANG MIT SCHWIERIGEN ZEITGENOSSEN

(WB-070809)

BESCHREIBUNG

Erfolgreiche Kommunikation schafft hohe Arbeitseffizienz und trägt sehr zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bei.

Die Folgen sind unter anderem zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter.

Im Seminar lernen Sie die besten Gesprächs-, Diskussions- und Kommunikationstechniken.

An zahlreichen praktischen Beispielen lernen Sie effektive Konfliktlösungs- und Interventionsstrategien kennen und anwenden, damit Sie auch bei schwierigen Kunden und Mitarbeitern sicher und souverän auftreten können.

INHALT

Die häufigsten Fehler in der Kunden- und Mitarbeiterkommunikation und wie Sie diese vermeiden

- Kommunikationsbarrieren erkennen und auflösen
- Sicherer Umgang mit Nörglern, Besserwissern und Vielrednern
- Kunden und Mitarbeiter einschätzen und gezielt reagieren
- Gespräche führen mit emotionaler Intelligenz
- Warum "schwierig" Einstellungssache ist
- Vertrauen schaffen bei Kunden und Mitarbeitern
- Selbst- und Mitarbeiter-Motivation
- Frühzeitiges Erkennen von Konfliktpotential
- Die hohe Kunst des "Small-Talks"
- Gespräche in Win-Win-Situationen steuern

DAUER

1,5 Tage