

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Kommunikation im Arbeitsalltag

Mit Gesprächen arbeitet es sich besser
2-Tages-Seminar

Zielgruppe

Führungskräfte und/oder MitarbeiterInnen im Team

Ziele

Die tägliche Arbeit im Dienstleistungssektor ist eine stetig wachsende Herausforderung für alle Beteiligten. Ob Information, Beratung oder Begleitung: Gespräche haben im professionellen Umgang mit Menschen einen hohen Stellenwert.

Doch die Kommunikation mit Kunden birgt auch Tücken, denn Menschen mit starken Charaktereigenschaften kommunizieren häufig anders und haben besondere Gesprächsbedürfnisse und -ansprüche. Doch es lohnt, der Kommunikation den Stellenwert einzuräumen, der ihr zukommt. In einer gleichberechtigten Kunden-Dienstleistungsbeziehung profitieren beide Seiten davon.

Nutzen

- ▶ Miteinander „kommunizieren“ – Wie geht das?
- ▶ „Besondere“ Menschen brauchen „besondere“ Kommunikation
- ▶ Mögliche Kommunikationsinteressen und Ziele erkennen
- ▶ Umgang mit Gesprächsreaktionen bei herausfordernden Situationen
- ▶ „Besondere“ Menschen kommunizieren anders
- ▶ Eine angespannten Situation kann die Kommunikation eines Menschen verändern – Verhaltenstypen in Gesprächen
- ▶ Gelungene Kommunikation für eine gleichberechtigte Kunden-Dienstleistungsbeziehung
- ▶ Gespräche und Ihre Bedeutung: „Gespräche sind wichtiger als man denkt.“

Methoden

Kreative Methoden: Malen, Musik, Bewegung, Entspannungsverfahren, Meditation, Besinnungsübungen

Wahrnehmungs-, gruppen- und problemzentrierte Übungen, Interaktionsspiele, Testverfahren, Selbst- und Fremdwahrnehmungsübungen, Einzel-, Partner- und Gruppenübungen, Impulsvorträge

Seminar-Zeiten

09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Kommunikation im Arbeitsalltag – Fortsetzung

Kompetenter Umgang mit herausfordernden Situationen
2-Tages-Seminar

Ablauf – 1. Tag

- ▶ Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Vortrag: „Warum Gespräche so wichtig sind“
- ▶ Austausch über Erfahrungen aus dem Berufsalltag
- ▶ Miteinander „kommunizieren“ – Wie geht das?
- ▶ „Besondere“ Menschen brauchen „besondere“ Kommunikation
- ▶ Mögliche Kommunikationsinteressen und Ziele
- ▶ Umgang mit Gesprächsreaktionen bei herausfordernden Situation
- ▶ Tagesauswertung

Ablauf – 1. Tag

- ▶ Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Besondere Menschen kommunizieren anders
- ▶ Eine angespannte Situation kann die Kommunikation eines Menschen verändern
- ▶ Verhaltenstypen in Gesprächen
- ▶ Gelungene Kommunikation für eine gleichberechtigte Kunden-Dienstleisterbeziehung
- ▶ Gespräche und Ihre Bedeutung: „Gespräche sind wichtiger als man denkt.“
- ▶ Transfer in den Berufsalltag, Wissenssicherung, Seminaerauswertung