Kommunikation & Gesprächsführung

- Erfolgsfaktoren für Ihren beruflichen Erfolg -

Referentin: **Helga Herchenhan,** Trainerin, Coach, DiSKURS, Mettmann

Termin: **07. - 08. Mai 2012**
und Ort: Deutsches Institut für Betriebswirtschaft GmbH,
60323 **Frankfurt am Main,** Friedrichstraße 10-12

Inhalte: **Zum Thema:**

Unterschiedliche Gespräche zu führen gehört zu Ihren täglichen Aufgaben! Ob mit Vorgesetzten, Geschäftspartnern, Dienstleistern, Mitarbeitern oder Kollegen; ob im Zweier-Gespräch oder in Besprechungen; ob im persönlichen Gespräch oder am Telefon; immer wieder sind Sie gefordert, diese vielfältigen Aufgaben souverän und zuverlässig zu meistern. Dabei stehen kommunikative Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Durchsetzungskraft im Mittelpunkt.

Kommunikation und ihre Wirkung

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- Unterschiedliche Menschen
  - Motive, Verhaltensweisen und Taktiken erkennen
- Unterscheiden zwischen Sach- und Beziehungsebene
- Die Vorteile einer Win-Win-Situation
- Wirkung von Sprache und Körpersprache
- Rhetorische Kompetenz

Methoden und Techniken

- Wahrnehmungskompetenz
- Aktives Zuhören
- Gesprächstechniken wirkungsvoll nutzen
  - Frage- und Lenkungstechniken
  - Positiv formulieren
  - Überzeugend Argumentieren
- Gesprächsziele transparent herausarbeiten
- Gespräche strukturieren und zielgerichtet steuern

Souveränes Auftreten und Durchsetzungsvermögen

- Selbstsicher und erfolgreich in unterschiedlichen Alltagssituationen
- Mut zum „NEIN“ - unangemessene Forderungen abwehren -
- Persönliche Überzeugungskraft
- Den eigenen Standpunkt sicher vertreten
- Interessen des Vorgesetzten gegenüber Dritten erfolgreich umsetzen
- Informationen und Botschaften konkret kommunizieren

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Was macht Gespräche schwierig?
- Umgang mit unfairen Gesprächstechniken
- Auf mögliche Argumente und Reaktionen vorbereitet sein
- Umgang mit „Einwänden“, „Vorwänden“
- Feedback geben statt Kritik üben
- In stressigen oder emotionalen Situationen den Überblick behalten
- Bei persönlichen Angriffen fair bleiben
- Sicherer Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Nutzen:

- Sie lernen Ihr persönliches Kommunikationsverhalten kennen.
- Sie machen sich mit Methoden und Techniken einer zielorientierten Gesprächsführung vertraut.
- Sie erlangen mehr Sicherheit in der Gesprächsführung.
- Sie erfahren, wie Sie in emotionalen Situationen ruhig und gelassen bleiben, sicher kommunizieren und souverän auftreten.
- Sie lernen sich in schwierigen Alltagssituationen und mit kritischen Gesprächspartnern positiv und sicher einzubringen.
- Sie üben gekonnt und sicher zu argumentieren.
- Sie üben typische Gesprächssituationen aus Ihrer Berufspraxis und bekommen ein ausführliches Feedback.
- Sie erhalten praxisorientierte Tipps und Anregungen.

Sie treffen:

Erfahrene Sekretärinnen, Assistentinnen sowie alle, die ihr Kommunikationsverhalten und ihre Gesprächsführungskompetenz reflektieren und optimieren möchten.

Anmeldung und Auskünfte:

Bitte melden Sie sich an bei Dipl.-Volksw. Margit Burkhardt-Lee, sie beantwortet auch gerne Ihre Fragen.

Telefon: 069 97165-13
Telefax: 069 97165-25
E-Mail: Margit.Burkhardt-Lee@dib.de
Adresse: Deutsches Institut für Betriebswirtschaft GmbH,
Friedrichstraße 10-12, 60323 Frankfurt

Die Seminarnummer ist 12 05 17

Teilnahmegebühr: 980,- zzgl. MwSt.

In der Teilnahmegebühr sind Arbeitsunterlagen, Pausenerfrischungen, Tagungsgetränke und ein Mittagsimbiss enthalten.

Anreise:

Mit Ihrer Teilnahmekarte erhalten Sie einen Wegweiser zum dib im Frankfurter Westend sowie einen Hinweis auf Hotels in der näheren Umgebung. Eine begrenzte Anzahl Parkplätze steht zur Verfügung. Die Parkgebühr beträgt € 10,- pro Tag. Sie ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten. Bitte reservieren Sie sich einen Platz.