



TRAININGSAGENDA

Smart kommunizieren & erfolgreich kooperieren

Ziele des Seminars:

In diesem Training werden die Teilnehmer dazu angeleitet, in verschiedenen Gesprächssituationen mit internen und externen Geschäftspartnern noch sicherer und souveräner zu werden, um möglichst effizient, aber auch mit Fingerspitzengefühl ihre Ziele zu erreichen. Die gesamte Abteilung aber auch interdisziplinäre Arbeitsgruppen werden von fokussierten und effizienten Gesprächen profitieren. Die FEEDBACKPEOPLE-Trainer üben während des Trainings mit den Teilnehmern sowohl die argumentativ geleiteten Überzeugungsstrategien ein sowie auch ein erfolgreiches Verhalten in kritischen Gesprächssituationen.

Inhalte des Seminars:

Grundlagen der Gesprächsführung und Kommunikation

- Merkmale eines guten Telefonverhaltens
- Die goldenen Regeln der E-Mail-Kommunikation
- Die Informationsverlusttreppe: Ein weiter Weg mit einigen Stolpersteinen vom Sender zum Empfänger
- So verschieden wie die Menschen: Persönliche Bezugsrahmen verstehen und in der Kommunikation bedenken
- Der einfachste Weg zum Missverständnis: „Worthülsen“
- Die 4 Seiten einer Nachricht: Ein klassisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation
- „Hä?“ - Richtig fragen: Verschiedene Fragetechniken und ihre Anwendungsfelder
- Mit Wertschätzung zum Erfolg: Aktives Zuhören und Paraphrasieren

Schwierige Gespräche meistern: Wie sage ich es am besten?

- Präzise, klar und annehmbar zugleich: Wie man konstruktiv schwierige Sachverhalte überbringen kann
- Zielführende Formulierung der Feedback-Botschaft. Du-Botschaften und Ich-Botschaften vergleichen
- Geschicktes Eingehen auf Ausflüchte und Abblocken und diplomatisches Sich-Abgrenzen
- Diplomatischer Umgang mit Einwänden und Reklamationen. Alternativen zu „Nein, so stimmt das aber nicht“ und „Ja, aber“



Wirksames Handeln in konfliktären Situationen

- Was sind eigentlich Konflikte? Wie entstehen sie und wie lassen sie sich definieren?
- Die Ebenen des Konflikts - Wirksame Handlungsanweisungen, um Konflikte dort zu lösen, wo sie wirklich stattfinden
- Cool bleiben, wenn andere emotional werden
- Der richtige und falsche Umgang mit Eskalationen
- Verschiedene Konflikttypen und wie man mit ihnen am besten umgeht
- Der souveräne Umgang mit diversen unfairen Taktiken

Dauer des Seminars:

1,5 Seminartage

Methoden:

- Input durch den Trainer
- Übungen zu den Gesprächstechniken und Hilfe zum Transfer in den Alltag
- Rollenspiele mit Videofeedback
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Diskussionen