



Andrea Eigel
Diplom-Ökonomin

Top im Dialog – **Wie gute Kommunikation gelingt**

Zielführende Kommunikation ist nicht nur eine Frage des passenden Inhalts – auch auf den Ton und die Verpackung kommt es an.

Die Themen, die im Rahmen der Schulung gemeinsam bearbeitet werden:

- Die Aufgaben der Kommunikation im Innen- und Außenverhältnis des Unternehmens
- Die Ansprüche und Rahmenbedingungen der Dialogpartner von heute
- Inhalts- und Beziehungsebene der Kommunikation
- Der Aufbau der Beziehungsbrücke
- Die Bedeutung des ersten Eindrucks
- Ungewollte Signale der Körpersprache
- Die Vorlieben für unterschiedliche Wahrnehmungs- und Kommunikationskanäle
- Statusorientiert, harmonisch, faktenlastig – der Kommunikationsstil des Menschen und seine Auswirkungen
- Die Entstehung von Missverständnissen in der Kommunikation
- Die Besonderheiten von persönlicher, schriftlicher und telefonischer Kommunikation
- Der Ausdruck von Anerkennung und Wertschätzung
- Es interessiert nur das, was möglich ist – die positive und verbindliche Aussage
- Die Kommunikation in zwischenmenschlichen Problemsituationen
- Das Äußern von Kritik
- Die Reaktion auf interne oder externe Beschwerden

Nutzen der Schulung:

Die Teilnehmer

- spiegeln ihr bisheriges Verhalten
- tauschen sich über die Erfahrungen in verschiedenen Kommunikationssituationen aus
- bekommen wichtige Impulse für eine wertschätzende, prägnante und selbstbewusste Kommunikation
- lernen, sich auf unterschiedliche Menschen und deren Kommunikationsvorlieben einzustellen
- und erfahren, wie sie sich in schwierigen Kommunikationssituationen zielführend verhalten können.

Die Inhalte sind genau zugeschnitten auf Handwerk und Mittelstand.

Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer erhält griffige Tipps und Anleitungen, die direkt in den Betriebsalltag umgesetzt werden können.

