

## Workshop Kommunikation und Verhalten: „Der Ton macht die Musik“

### WARUM SIE DIESEN WORKSHOP BUCHEN SOLLTEN

Das Kennen und bewusste Anwenden der Erfolgsregeln zwischenmenschlicher Kommunikation ist wohl eines der faszinierendsten Themen im Berufs- und Privatleben.

- **Mindestens zu 80 %** werden unsere täglichen beruflichen und privaten Handlungen und Entscheidungen **emotional** und nicht rational getroffen!
- Das macht klar, wie wichtig die Kenntnis und das **Beherrschen von Kommunikations- und Verhaltensregeln** für den wirtschaftlichen und privaten Erfolg ist.

In der Folge profitiert Ihr Unternehmen durch **professionellere Verhaltensweisen** sowohl **innerbetrieblich** als auch in Hinblick auf **erfolgreichen Kundenkontakt**.

### INHALT

In leicht verständlicher Art und Weise erleben und erlernen die Teilnehmer die Grundgesetze des zwischenmenschlichen Umgangs.

Aufbauend auf der Vermittlung grundlegender psychologischer Erkenntnisse und Erklärungsmodelle werden im Seminarbetrieb die **Erfolgsfaktoren für richtige Kommunikation und Gesprächsführung** geübt.

Ebenso bedeutend ist die Vermittlung der unterschiedlichen emotionalen Auswirkungen, die unser Verhalten bei anderen – oft unbewusst UND ungewollt – auslöst.

Die Bedeutung und **Auswirkung von Mimik, Gestik, Stimme und Gesprächsinhalt** wird in Theorie und Praxis vermittelt.

Weitere Themen sind:

- Aktives Zuhören
- Fragetechniken
- Einwandbehandlung
- Gewaltfreie Kommunikation (GFK)
- Körpersprache

### ZIEL UND NUTZEN

- Kommunikations-Seminare wirken in aller Regel **positiv auf die interne Kommunikation und auf die Qualität der Kundenkontakte** nach außen hin.
- Das von den Seminarteilnehmern geteilte Wissen um die „Geheimnisse“ und Grundregeln der Kommunikation ermöglicht ein – und gerade in immer wieder auftauchenden Stress-Situationen – **besseres und konstruktiveres Verhalten**.

### ORGANISATION

- Teilnehmer:  
Grundsätzlich **alle Mitarbeiter** möglich  
max. Teilnehmerzahl: 12 Personen
- Dauer: 1 Tages-Module; aufbauend mit Seminarcharakter möglich und sinnvoll

