



SEMINAR

Kommunikativ die Kurve kriegen, auch wenn es mal Konflikte gibt

„Der größte Irrtum über Kommunikation ist die Annahme,
sie habe stattgefunden.“

Wer kennt das nicht? Wir waren uns sicher, dass wir uns klar und eindeutig ausgedrückt hatten, uns der Gesprächspartner verstanden hat – und trotzdem: Missverständnis, keine oder „falsche“ Reaktion. Schnell neigen wir dazu, die „Schuld“ dafür beim Gesprächspartner zu suchen. „Da haben Sie mich falsch verstanden“, heißt es dann. Dabei helfen Schuldzuweisungen nicht weiter, oft machen sie die Situation nur noch verwickelter. Wenn dann noch Emotionen ins Spiel kommen, bleiben Verstehen und Verständnis häufig völlig aus.

In diesem Seminar erarbeiten und üben wir, wann, warum und wie Kommunikation im Gespräch mit Kunden und Mitarbeitern funktioniert und wann und warum eben auch nicht. Insbesondere werden die Ursachen von Missverständnissen und Kommunikationskonflikten beleuchtet und „Werkzeuge“ zu ihrer Vermeidung und/oder Lösung erläutert und eingeübt.

SEMINARLEITUNG

Dr. Cornelia Topf

TERMIN

15.–17. Februar 2012
(3 Tage)

ORT

Management Centrum
Schloss Lautrach

MAX. 15 TEILNEHMER

Seminarbeitrag
pro Teilnehmer für die
Verpflegung: 51,36 Euro

PROGRAMM

- Grundlagen der Kommunikation
 - das „kommunikative Instrumentarium“
- Von Vorlieben und Abneigungen
Kommunikationstypen:
 - Einblick in die Lehre von den Temperamenten
„Schwierig sind immer nur die anderen“
- Kommunikationskultur/Kommunikation in schwierigen Situationen
- Typische Kommunikationssituationen im Einzelhandel:
 - Generationenkonflikte
 - Kundenreklamationen
 - Früher Kollege, jetzt Chef