

Überzeugende Kommunikation

Mit Respekt und Klarheit zum Ziel

Inhalt und Ziele

Die Kommunikation mit internen und externen Kundinnen und Kunden intensiviert und beschleunigt sich ständig. Die Grundlage jeder erfolgreichen Zusammenarbeit ist neben einer guten Beziehung zur Gesprächspartnerin / zum Gesprächspartner eine effiziente, klare und zeitnahe Kommunikation.

- Interne Schnittstelle und Erstkontakt für Mitarbeitende und andere Gesprächspartner
- Die Grundlagen effizienter Kommunikation
- Üben und Verbessern der eigenen Kommunikations- und Überzeugungsfähigkeit
- Frage- und Argumentationstechniken
- Selbstsicheres Auftreten
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Externe und interne Kundenorientierung am Telefon
- Wortwahl und Anredeform, Stimme und Artikulation
- Image, Stil und Outfit im Büro

Lernmethode

Theorie-Input, Fallbearbeitung, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiel, Szenarien
Die Übungsbeispiele werden am Arbeitsalltag der Teilnehmenden ausgerichtet, um einen sofortigen Transfer in die Praxis zu ermöglichen.

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Mag. Petra Koinig, Kommunikation & Beziehung

Zeit & Ort

<i>Dauer:</i>	3 Tage
<i>Seminarnummer:</i>	MS 700
<i>Termine:</i>	25.–27. April 2018 24.–26. September 2018
<i>Ort:</i>	Schloss Laudon

Organisation

<i>In Verantwortung von:</i>	Frau Mag. Petra Dietrich, BA
<i>Sekretariat:</i>	Frau Nedeljka Haag

Über die Trainerin

Mag. Petra Koinig

Kommunikation & Beziehung, Unternehmerin; Trainerin und Wirtschaftsmediatorin, Supervisorin. Arbeitsschwerpunkte: Organisationsberatung, Karriereplanung, Teamentwicklung, Moderation, Funktionsprofile. Trainingsschwerpunkte: Kommunikation und Konflikt

office@koinig.com