

**Ziel:**

Konflikte durch eine wirkungsvolle Kommunikation lösen

**Zielgruppe:**

Sekretär/innen, Assistent/innen, Office Manager/innen

**Trainingsinhalte:**

Das Sekretariat ist nicht selten Sammelpunkt für Beschwerden von Kunden und Mitarbeitern. Was aber, wenn der Chef im Moment keine Zeit hat? Dann muss die/der Assistent/in Beschwerden abfangen und den Gesprächspartner gekonnt vertrösten. Darüber hinaus ist es Aufgabe der Assistenz den Gesprächspartner positiv zu stimmen, um eine Abwanderung zu verhindern.

In diesem Seminar werden Sie anhand vieler praktischer Übungen auf unterschiedliche Konfliktsituationen vorbereitet und lernen, sich auf mögliche Konfliktfelder bewusst einzustellen. Sie werden sensibilisiert, mit Kunden und Mitarbeitern wirkungsvoll zu kommunizieren und entwickeln insbesondere im Umgang mit reklamierenden Kunden und Mitarbeitern ein besonderes Fingerspitzengefühl.

**Verbale Kommunikation**

- Allgemeines Kommunikationsmodell
- Rhetorische Grundlagen: KEGS-Formel: Kürze, Einfachheit, Gliederung, Stimulanz
- Welche Gesprächstypen gibt es / warum reagieren Menschen so unterschiedlich?
- Glaubwürdigkeit in der Kommunikation: Ich – Du – Man
- Weichmacher vs. Verbindlichkeit
- Gesprächsaufbau: Inhaltliche und mentale Vorbereitung, Zielsetzung und -erreicherung / der optimale Gesprächseinstieg / Gespräche zielgerichtet führen: Leitfaden
- Neueste Erkenntnisse aus der Neurowissenschaft in Bezug auf die verbale Kommunikation

**Non-verbale Kommunikation**

- Tricks und Kniffe der Körpersprache: Stimmmodulation, Mimik, Gestik, Distanzzonen
- Neueste Erkenntnisse aus der Neurowissenschaft in Bezug auf die nonverbale Kommunikation

**Konfliktkommunikation**

- Vorbereitung von herausfordernden Gesprächen: Was ist mein Ziel? Welchen Weg kann ich gehen?
- Die Konfliktursachen und Konfliktarten
- Facetten des Konfliktmanagements: Bereitschaft und Lösungsfähigkeit
- Die eigene Einstellung zum Konflikt
- Kommunikationsstrategien und -techniken in Konfliktsituationen (wie verhalte ich mich, wenn Kunden / Mitarbeiter unverschämt werden?)

**Kommunikation am Telefon**

- Welche Unterschiede bestehen zur „normalen“ Kommunikation?
- Stimmungen schnell erkennen
- Sympathie am Telefon
- Fragetechnik: freundlich bestimmte Gesprächssteuerung
- Wie reagiere ich auf unerfüllbare Erwartungen?
- Diplomatisch Nein sagen oder durch Alternativen überzeugen