

# Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung

<b>Seminarnummer</b>	24.10.081.07
<b>Termin</b>	Montag, den 07.10.2024 bis Dienstag, den 08.10.2024
<b>- Zeit</b>	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
<b>- Ort</b>	Raum 1 und 8, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
<b>- Referent/in</b>	Silke Buitenhuis, Buitenhuis Consulting, Saarbrücken
<b>Zielgruppen</b>	Mitarbeiter/-innen aus allen Bereichen
<b>Zielsetzung</b>	Die Teilnehmer/-innen... <ul style="list-style-type: none"><li>• können auf Mitarbeiter/-innen, Kolleg/-innen und Kund/-innen zugehen, sie einschätzen und eine gute Beziehung herstellen.</li><li>• kennen die Grundmerkmale der Kommunikation und können diese bewusst für den Berufsalltag nutzen.</li><li>• kennen ihren eigenen Kommunikationsstil.</li><li>• sprechen die Sprache ihrer Kund/-innen.</li><li>• wissen, wie sie Gespräche zielorientiert führen können.</li></ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Do's und Dont's der Kommunikation</li><li>• Grundmerkmale der Kommunikation</li><li>• Kommunikationspsychologie, u. a. das 4-Ohren-Modell von Schulz von Thun</li><li>• Rhetorische Stilmittel</li><li>• Reflexion des eigenen Kommunikationsstils, Fremdeinschätzung meines Gegenübers</li><li>• Herstellung einer positiven Beziehung zu den Gesprächspartner/-innen</li><li>• Einschätzung von unterschiedlichen Verhaltenstypen</li><li>• Positives und aktives Formulieren, Herausarbeiten von Nutzenaspekten für die Kund/-innen</li><li>• Sprechen einer verständlichen Kundensprache unter Berücksichtigung der Markensprache der Sparkassen</li><li>• Fragetechniken</li><li>• Ich- und Du-Botschaften</li><li>• Konstruktives Feedback geben</li><li>• Praxis: Übungssequenzen mit Feedback zu unterschiedlichen Gesprächssituationen</li></ul>
<b>Zuständig</b>	
<b>- Organisation</b>	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
<b>- Inhalt</b>	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
<b>Meldeschluss</b>	Freitag, den 06.09.2024