

Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung

Seminarnummer	23.10.081.06
Termin	Donnerstag, den 05.10.2023 bis Freitag, den 06.10.2023
- Zeit	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
- Ort	Raum 2 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
- Referent/in	Silke Buitenhuis, Buitenhuis Consulting, Saarbrücken
Zielgruppen	Förderungswürdige Mitarbeiter/-innen
Zielsetzung	Die Teilnehmer/-innen... • können auf Mitarbeiter/-innen, Kolleg/-innen und Kund/-innen zugehen, sie einschätzen und eine gute Beziehung herstellen. • kennen die Grundmerkmale der Kommunikation und können diese bewusst für den Berufsalltag nutzen. • kennen ihren eigenen Kommunikationsstil. • sprechen die Sprache ihrer Kund/-innen. • wissen, wie sie Gespräche zielorientiert führen können.
Inhalte	• Do's und Dont's der Kommunikation • Grundmerkmale der Kommunikation • Kommunikationspsychologie, u. a. das 4-Ohren-Modell von Schulz von Thun • Rhetorische Stilmittel • Reflexion des eigenen Kommunikationsstils, Fremdeinschätzung meines Gegenübers • Herstellung einer positiven Beziehung zu den Gesprächspartner/-innen • Einschätzung von unterschiedlichen Verhaltenstypen • Positives und aktives Formulieren, Herausarbeiten von Nutzenaspekten für die Kund/-innen • Sprechen einer verständlichen Kundensprache unter Berücksichtigung der Markensprache der Sparkassen • Fragetechniken • Ich- und Du-Botschaften • Konstruktives Feedback geben • Praxis: Übungssequenzen mit Feedback zu unterschiedlichen Gesprächssituationen
Zuständig	
- Organisation	Backes, Timo timo.backes@svsaaar.de
- Inhalt	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaaar.de
Meldeschluss	Freitag, den 01.09.2023