

## Dienstleistungsorientierte Kommunikation

„Aus vielen Worten entspringt ebensoviel Gelegenheit zum Missverständnis.“  
William James

Zuhören und Verstehen ist der Schlüssel zu einer positiven Kommunikation mit Menschen. Um dienstleistungsorientiert auftreten zu können, müssen wir unsere Kunden stets in den Mittelpunkt stellen.

Eine Auswahl an möglichen Seminarthemen

- Eigenes Kommunikationsverhalten kennen lernen
- Verschiedene Kommunikationsmuster erkennen und Umgang damit erlernen
- Richtig Zuhören können
- Professionelles Feedback geben
- Lob und Kritik anbringen
- Überzeugend und authentisch auftreten
- Nonverbale Kommunikation (Wirkung der Mimik und Gestik) deuten
- Konflikte erkennen und lösen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern üben
- Kommunikation mit fremden Kulturen aneignen
- Konform Auftreten in der Arbeitswelt
- Offen, transparent und verständlich kommunizieren als Führungsperson
- Mitarbeitergespräche positiv führen
- Kommunizieren am Telefon
- Freundliche und dienstleistungsorientiert Formulieren
- Vermeiden von Killerphrasen und Unwörter
- Fragetechniken zur effizienten Gesprächsführung üben
- Professionelle Stimmführung nutzen
- Sitzungen effizient führen

**Arbeitsweise:** Erarbeitung von Modellen aus der Kommunikation sowie der Transaktionsanalyse. Arbeiten im Plenum, Einzel- und Gruppenarbeiten, praktische Übungen, Austausch und Diskussionen.

**Dauer:** Mindestens 1 Tag. Je nach Bedürfnis kann ein zeitlich umfassenderes Seminar für Sie zusammengestellt werden.

**Zielgruppe:** Alle, die ihre eigene Kommunikation kennen lernen und daran arbeiten wollen.  
Alle, die in Ihrer Arbeit mit Menschen zu tun haben.

**Durchführungsort:** Ich reise für Ihre Seminare. Sie können entweder in Ihrer Firma oder einer passenden, externen Lokalität durchgeführt werden.

Seminare werden nach einem gemeinsamen Gespräch inhaltlich auf Ihre Ziele und Bedürfnisse abgestimmt und speziell für Sie zusammengestellt.

Ich freue mich auf Ihre Anfrage.