



## Trainingszirkel

# Kommunikation in der Arbeitswelt

Paket-  
Vorzugspreis  
800.- € (+MwSt.)



**Überzeugend und souverän kommunizieren:**

Um mit seiner Kommunikation überzeugend zu wirken, benötigt man eine klare innere Haltung, eine eindeutige Körpersprache und Mimik sowie die Fähigkeit klare Botschaften zu senden. Damit gelingt es, eine authentische Präsenz und glaubhafte Wirkung zu hinterlassen.

## Kommunikative Fähigkeiten

**Trainingsinhalt**

- Faktoren eines souveränen Auftretens
- Die ‚innere Haltung‘ als Ausgangspunkt der Kommunikation
- Körpersprache als Ausdruck der eigenen Haltung
- Betonung und Pausen: 2 einfache Unterstützer
- Atmung: Hilfe im Umgang mit Nervosität
- Missverständnisse von Anfang an vermeiden
- Klare Botschaften in kritischen Situationen

**Ziel**

Die eigene Wirkung durch die verschiedenen Faktoren kommunikativer Fähigkeiten zu steuern, dass die beabsichtigte Botschaft klar, unmissverständlich und trotzdem konstruktiv beim Empfänger ankommt.

**Zielgruppe**

Das Training wird individuell auf die betroffene Zielgruppe und Branche zugeschnitten (Mitarbeiter, Führungskräfte).

**Nutzen**

Auch in stressigen Situationen bleiben Sie gelassen, bewahren Ihre Souveränität und senden klare Botschaften.

Termin: 16. Mai 2017

Zeit: 9:00 – 17:00 Uhr

Ort: Softwarezentrum,  
großer Medienraum

Gebühr: 250.- € (+ MwSt.)



Trainer:

Jürgen  
Heugel



## **Individuelle Kundenansprache und erfolgreiches Beziehungsmanagement:**

Sie professionalisieren Ihre Kommunikation mit Kunden und reflektieren erlebte Situationen. Sie erhalten Einblick in den Umgang mit schwierigen Gesprächsabläufen und erlernen Fragetechniken, die Ihnen helfen, eine Vertrauensbeziehung zu Ihren Kunden aufzubauen und zu pflegen.

## Kundenorientierte Kommunikation

### **Trainingsinhalte**

- Was unterscheidet kundenorientierte Kommunikation von Alltagskommunikation?
- Methode des ‚Perspektivenwechsels‘ zur Unterstützung der eigenen emotionalen Intelligenz
- Professioneller und konstruktiver Umgang mit kritischen Gesprächspartnern
- Fragetechniken zur Deeskalation
- Situatives Verhalten und Kommunikation: Angemessenes Reagieren auf reale und individuelle Situationen aus dem Arbeitsalltag

### **Ziel**

Sie lernen Ihre Kommunikation mit Ihren Kunden richtig zu bewerten und angemessen zu begegnen, indem Sie Ihr situatives Kundenverhalten optimieren.

### **Zielgruppe**

Das Training wird individuell auf die betroffene Zielgruppe und Branche zugeschnitten (Mitarbeiter, Führungskräfte).

### **Nutzen**

Sie orientieren und steuern Ihr eigenes Verhalten individuell an den Bedürfnissen des Kunden. Dadurch vertiefen Sie den Kundenkontakt und steigern das Vertrauen Ihrer Kunden.

**Termin:** 20. Juni 2017

**Zeit:** 9:00 – 17:00 Uhr

**Ort:** Softwarezentrum,  
großer Medienraum

**Gebühr:** 250.- € (+ MwSt.)



**Trainer:**

Jürgen  
Heugel



## **Erfolgreiches Organisieren und Moderieren von Arbeitsbesprechungen:**

Die Ergebnisqualität von Besprechungen wird nicht nur durch eine zielführende Struktur und Organisation der Zusammenarbeit während des Meetings erhöht, sondern vor allem durch die kommunikativen Fähigkeiten des Moderators beeinflusst.

## Meetings erfolgreich moderieren

### **Trainingsinhalte**

- Grundverständnis: Rolle und Verantwortung des Moderators
- Ziele und Methodik eines Meetings erfolgreich verbinden
- Grundregeln bei der Durchführung eines Meetings: Steuerung und Intervention
- Vor- und Nachbereitung einer Besprechung
- Gruppendynamik verstehen und damit umgehen
- Gruppendiskussionen zielführend, konstruktiv und kompromissbereit „dirigieren“

### **Ziel**

Sie gewinnen methodische Sicherheit in der Organisation und Durchführung von Besprechungen, um diese selbstbewusst und ergebnisorientiert zu moderieren und selbst Gruppendiskussionen konstruktiv und sachlich zu führen.

### **Zielgruppe**

Fach- und Führungskräfte, die ihre Verantwortung und Grenzen als Moderator kennen und die Qualität ihrer Besprechungen steigern wollen.

### **Nutzen**

Sie lernen klare Botschaften zu vermitteln, aktiv zuzuhören und mit unterschiedlichem Verhalten der Teilnehmer umzugehen.

**Termin:** 07. Juli 2017

**Zeit:** 9:00 – 17:00 Uhr

**Ort:** Softwarezentrum,  
großer Medienraum

**Gebühr:** 250.- € (+ MwSt.)



**Trainer:**

Jürgen  
Heugel



## **Grundlagen einer fokussierten Gesprächsführung für Projektleiter und Führungskräfte:**

Sie erfahren, wie Sie eine zielführende und konstruktive Kommunikation in verschiedenen Geschäftssituationen aufbauen und Sie lernen Konflikte einzustufen und mit entsprechender Vorgehensweise und adäquater Kommunikation zu überwinden.

# Kommunikation in der Führung

## **Trainingsinhalte**

- Führung: Konstruktive Kommunikation auf Augenhöhe
- Situatives Führen durch eine angepasste Mitarbeiterkommunikation
- Delegieren von Aufgaben ohne Bumerang-Effekt
- Zusammenarbeit aktiv gestalten: Eigenverantwortung, Zuverlässigkeit und aktive Teilnahme einfordern
- Teamentwicklung mit einer abgestimmten Kommunikation unterstützen

## **Ziel**

Sie vermitteln in Ihrer Führungsrolle klare Botschaften und delegieren Aufgaben erfolgreich weiter. Dadurch fördern Sie Eigenverantwortlichkeit und führen ein aktives Team durch eine überzeugende und zielgerichtete Kommunikation.

## **Zielgruppe**

Das Training wird individuell auf die betroffene Zielgruppe und Branche zugeschnitten (Mitarbeiter, Führungskräfte).

## **Nutzen**

Sie lernen andere für Ihre Ideen und Vorschläge zu gewinnen, indem Sie konstruktiv und an die Fähigkeiten Ihres Team angepasst kommunizieren und dabei auch in schwierigen Situationen gelassen bleiben.

**Termin:** 21. Juli 2017

**Zeit:** 9:00 – 17:00 Uhr

**Ort:** Softwarezentrum,  
großer Medienraum

**Gebühr:** 250.- € (+ MwSt.)



**Trainer:**

Jürgen  
Heugel