

Erfolgreiche Gesprächsführung

Der Sachinhalt einer Mitteilung macht nur rund 10% der Nachricht aus. Wie eine Mitteilung übermittelt wird ist häufig wichtiger als der Inhalt der Mitteilung selbst. Die Interpretation einer Mitteilung ist die häufigste Ursache von Missverständnissen. Worauf bei der Kommunikation zu achten ist, damit bereits das erste Wort richtig ankommt, wird an diesem Seminartag ausführlich behandelt.

Ziele:

- Voraussetzungen zur erfolgreichen Gesprächsführung kennen
- Die richtigen Vorbereitungen auf ein Gespräch treffen können
- Fehlerursachen für Missverständnisse kennen

Inhalte:

- Sender/Empfänger Modell
- Verbale/Nonverbale Kommunikation
- Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell einer Aussage
- Gründe für Verständigungsschwierigkeiten und wie sie vermieden werden können
- Hilfsmittel zur Visualisierung
- Distanzzonen

Zielgruppe:

- Betriebsinhaber, welche die Kundendienstberater- Funktion ausüben
- Kundendienstberater
- Werkstattchefs mit Kundenkontakt

Teilnehmerzahl: Bis max. 12 Personen

Kurssprache: Deutsch

Dauer: 1 Tag von 09.00h- 17.00h

Termin: laufend aktuell auf www.garagencoaching.ch.

Anmeldung: Per Kontaktformular auf der Website www.garagencoaching.ch unter der Rubrik „Kontakt“ oder per E-Mail/Post/Telefon an die unten genannten Adressangaben.