

## ***Personalentwicklung / Qualifikationsmaßnahmen***

### **Bausteine zur Kommunikativen Kompetenz**

Der Alltag von Fach- und Führungskräften ist von vielen Veränderungen gekennzeichnet, Ansprechpartner und Marktstrukturen ändern sich fortwährend. Das führt zu Unsicherheit und Krisen, bietet aber gleichzeitig auch wichtige Chancen für ein qualitatives Wachstum aller Beteiligten. Mit praxisnahen Trainings- und Beratungsformen aus der Systemtheorie, Gruppendynamik und Transaktionsanalyse vermitteln wir erfolgreiche Umgangsweisen mit Kunden, Partnern und Kollegen.

#### ***o Kundenkontakt aufnehmen, kundenorientiert arbeiten***

Kundenorientiert arbeiten beinhaltet die Anforderung, daß Mitarbeiter einer Organisation neben ihren fachlichen Qualifikationen über ausreichend kommunikative Fähigkeiten verfügen. In diesem Seminar machen wir sie mit wichtigen Eigenschaften und Dynamiken professioneller Beratung vertraut : Kontakt aufnehmen, Vertrauen und Kundenbindung herstellen sind zentrale Themen.

#### ***o Professioneller Umgang mit Kundenbedürfnissen***

In der Hektik des Alltagsgeschäftes drohen für das eigene Unternehmen wichtige - und häufig nur zwischen den Zeilen hörbare - Informationen und Anliegen des Kunden verloren zu gehen. Im Seminar lernen wir die Bedeutung und Inhalte der Beziehungsebene(n) - insbesondere in der Kommunikation mit "schwierigen" Kunden - einzuschätzen und für das eigene Unternehmen optimal einzusetzen.

#### ***o Konstruktive Gesprächsführung und Konfliktmanagement***

Fach- und Führungskräfte verbringen einen Großteil ihrer täglichen Arbeitszeit damit, Gespräche und Verhandlungen zu führen, Konflikte zu erkennen und zu lösen. Wir vermitteln Grundlagen der konstruktiven Gesprächsführung und machen die Teilnehmer auf den eigenen Umgang mit Zielen, auf (Miß)Erfolgsstrategien, wechselseitige Abwertungen, unterdrückte Emotionen und andere Stolpersteine aufmerksam.

#### ***o Effiziente Zusammenarbeit in Projekten, Zirkeln und Teams***

Durch die (verstärkte) Einführung von Team-, Gruppen- und Projektarbeit erhalten bisherige Qualifikationsmaßstäbe und Erfolgskriterien eine veränderte Bedeutung. Kooperative Arbeitsformen entscheiden wesentlich über den individuellen und den Gesamterfolg. Wir legen unser Augenmerk insbesondere auf Rollen & Funktionen, Kooperation & Konkurrenz, Nähe & Distanz, den Umgang mit (informellen) Strukturen und (Ohn)Macht.