



Schlüssel- qualifikationen für Azubis & „Stuzubis“

Bewusste Kommunikation und empathische Gesprächsführung

Über Twitter, WhatsApp und iMessage tauschen wir täglich viele wichtige (und unwichtige) Informationen aus und reichern sie nonverbal und leicht verständlich mit Emojis an. Die beruflich unerlässliche Fähigkeit, Gespräche persönlich, empathisch, wertschätzend und zielgerichtet zu führen, gerät dabei leicht ins Hintertreffen.

Anhand beruflicher Alltagssituationen trainieren hier Ihre Auszubildenden die aktive Gesprächsführung mit Kunden, Lieferanten, Kollegen und Vorgesetzten. Dabei erhalten Sie ein Gespür für bestimmte Gesprächssituationen und Verhaltensweisen und erlernen, wie sie bei sich und anderen gezielt darauf reagieren.

Trainingsinhalte:

Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsebenen: verbal – nonverbal
- Überzeugen auf der Sach- und Beziehungsebene
- Sender- und Empfänger Modell
- Die Wirkung von Körpersprache und ihre Möglichkeiten
- Der Einsatz von Stimme

Einfühlungsvermögen als Schlüssel zum Erfolg

- Gefühle erkennen, verstehen und reagieren
- So funktioniert Empathie
- Empathie und Wertschätzung im (Kunden)Gespräch

Gesprächsführung mit System

- 4 Phasen eines Gesprächsverlaufs
- Perspektivwechsel, Brücken-Bauen, Win-Win-Lösungen
- Umgang mit Störungen, Reaktion auf kritische Fragen