

## Gesprächsführung im Service

Wertschätzung und Lenkung sind die Schlüsselwörter in diesem Seminar. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sensibilisieren Ihre Wahrnehmung für die Erfolgsfaktoren wertschätzender und ergebnisorientierter Gesprächsführung. Anhand von konkreten Beispielen aus dem Arbeitsalltag erarbeiten wir zentrale Kommunikationsmodelle und Gesprächsführungstechniken. Durch praktische Übungen, Reflexionen und Feedback erweitern oder vertiefen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihre Beratungs- und Betreuungskompetenzen mit Blick auf eine lösungs- und kundenorientierte Gesprächsführung.

Zielgruppe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kundenbetreuung / des Supports.

Ziele:

- Gespräche ergebnis- und lösungsorientiert führen.
- Eigenes Gesprächsverhalten reflektieren und Kommunikationsstrategien erweitern.
- Kundenanliegen verstehen und kompetent bedienen.

Inhalte:

- Wie funktioniert Kommunikation? – Kommunikationsmodelle und -prozesse
- Mein Gesprächspartner: Interessen, Bedürfnisse, Erwartungen
- Wahrnehmung und Deutung
- Schlüssel zur Verständigung: Richtig zuhören
- Gespräche steuern: Fragetechnik
- Phasen im Betreuungsgespräch
- Zeichen gelungener und gestörter Kommunikation
- Schwierige Gespräche: Konfliktlösungsstrategien
- Ganzheitlich kommunizieren

Gruppe: Bis 12 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Dauer: 2 Tage.