



Seminar

Kommunikation und Gesprächsführung

Optimieren Sie Ihre Gesprächskompetenz, bauen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten aus und gewinnen Sie mehr Sicherheit und Souveränität im Umgang mit Ihren Kunden und Kollegen.



**Trainer
Mediator
Systemaufsteller & Coach**



Seminar

Ihr Nutzen

Fachliches Können allein sichert heute nicht mehr den beruflichen Erfolg. Viele Unternehmensziele werden in Kooperationen erreicht. Daher ist ein ergebnisorientiertes Kommunikationsverhalten von entscheidender Bedeutung.

Das Ziel dieses Trainings ist es, sich bewusst zu machen, wie es gelingt, zu anderen Menschen tragfähige Verbindungen herzustellen.

Durch den effektiven Einsatz von Argumentationstechniken gewinnen Sie an Überzeugungskraft und erreichen sicher Ihre Ziele. Sie steigern somit Ihre persönlichen Erfolgschancen und verbessern Ihr Standing bei Kunden und Kollegen.

Sie entwickeln eigene Gesprächsstrategien und -techniken und können diese gezielt im Gespräch anwenden.

Durch partnerschaftliche Kommunikation bauen Sie Ihre Kundenbeziehungen langfristig aus.



Seminar

Ziele und Inhalte

Schlüsselfaktor Kommunikation

- Die Sprache des Kunden sprechen: So erreichen Sie Ihre Gesprächspartner
- Kundenbeziehungen aufbauen und aktiv steuern
- Verbale- und non-verbale Kommunikation gezielt einsetzen
- Sach- und Beziehungsebene, Aktives Zuhören, WahrnehmungsfILTER, Selbst- und Fremdwahrnehmung

Gesprächstechniken und -strategien gewinnbringend einsetzen

- Gesprächstechniken und -strategien entwickeln und aktiv umsetzen
- Der Schlüssel zum Kunden: Persönlichkeitsstile erkennen und die Kommunikation am Kunden ausrichten
- Wer fragt, führt! Fragetechniken gezielt einsetzen
- Wirkungsvoll argumentieren und überzeugen
- Motive und Entscheidungsstrukturen erkennen und nutzen
- Erfolgsfaktoren für gelungene Verhandlungen

Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern

- Konfliktpotenziale in Situationen erkennen und analysieren
- Eigenes Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen beleuchten
- Impulskontrolle, Eskalationen abwenden
- Kooperative und konstruktive Gespräche führen
- Partnerschaftliche Lösungen erarbeiten



Seminar

Die Zielgruppe

Alle, die ihre Kenntnisse in der Kommunikation ausbauen und ihre Gesprächskompetenz beim Kunden, mit Kollegen oder in Gesprächen mit Vorgesetzten verbessern wollen

Methoden

Praxisorientiertes, kommunikationsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

Inhouse-Training

Teilnehmerzahl

Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

Seminar-Ort

Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach Absprache



Referenzunternehmen

- IME - Seminare / Institut für Managemententwicklung Bielefeld
- Haufe Akademie Freiburg
- Thermo Fisher Scientific Erlangen
- ias academy Zürich
- BImA - Bundesanstalt für Immobilienangelegenheiten
- Barthelmess
- Buchert & Domröse (Bauträger)
- Kompetenz-Zentrum Bau
- Stadtverwaltungen (z.B. Stadt Fürth)
- Jobcenter Fürth der Bundesagentur für Arbeit
- Dienstleistungsbranche
- AOK – Die Gesundheitskasse Bayern
- Coaching von Immobilienmaklerbüros
- Vorwerk-Einbauküchen Wuppertal
- Flamme Möbel Fürth, München, Berlin
- Doris Stein Consulting
- Future Living – Messeverkauf
- DSE- GmbH (Alten- und Pflegeeinrichtungen)
- Steuerkanzleien und Wirtschaftsprüfer



Referenzprojekte

- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:** Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxisbegleitung (offene Seminare, Inhouse)
- **AOK – die Gesundheitskasse Bayern**
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshop für Führungskräfte
- **Neu in Führung und Vom Kollegen zum Vorgesetzten:**
Im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Stadtverwaltung Fürth/Bundesagentur für Arbeit**
Interkulturelle Konfliktmoderation/-mediation und Coaching von Führungskräften, Teamentwicklung und Teamcoaching
- **Mediation/Konfliktmoderation**
von privaten Klienten und Geschäftskunden
- **Thermo Fisher Scientific Erlangen**
Kundenorientierung für Servicetechniker und Mitarbeiter mit Kundenkontakt und Coaching von Führungskräften



Der Trainer

Rudi Dobrinski ist ein gefragter Kommunikations- und Vertriebstrainer, Führungskräfteentwickler, Wirtschaftsmediator und Business Coach. Er verfügt über Know-how aus 10 Jahren Beratung, Training und Coaching und über 20 Jahre Praxiserfahrung im Verkauf und in der Führung im Vertrieb. Zu seinen Kunden zählen sowohl Großkonzerne als auch mittelständische Unternehmen. Schwerpunkte ist dabei der Handel ebenso wie die Dienstleistungsbranche, z. B. (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Technologieunternehmen, die Immobilienwirtschaft, Behörden und Verwaltungen, u.v.m. Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihrer Kommunikations- und Konfliktfähigkeit unmittelbar nach vorne bringen.

Kontakt:

Rudi Dobrinski
Gartenstraße 34
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 – 735 87 74
mobil: +49 (0)1 74 – 1 86 23 61

Internet: www.rudi-dobrinski.de
E-Mail: mail@rudi-dobrinski-de