



# Weiterbildung

## Kommunikation

**Wahlmodul PLB19-6.19**

### Lernziele

Die Teilnehmenden sind fähig mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln zu kommunizieren.

Sie

- erkennen die Bedeutung der internen und externen Kommunikation
- wenden verschiedene Mittel für die interne und externe Kommunikation an
- setzen die Sprache als das wichtigste Werkzeug im Umgang mit allen am Gespräch beteiligten (Kunden, Mitarbeiter, Vorgesetzte, Team usw.) besser ein.

### Inhalte

- Grundsätzliches zur Kommunikation
- Persönliche Wirkung / Verbal – Nonverbal
- Verhandlungstechniken
- Fragetechniken und aktives Zuhören
- Bedeutung des Kundeneinwandes
- Reklamationsgespräche
- Das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument
- Konfliktgespräche
- Präsentationstechnik
- Moderation von Gruppen
- Praktische Übungen

### Schulungsdaten

Donnerstag, 23. Mai 2019	14.00 – 20.00 h
Freitag, 24. Mai 2019	08.00 – 15.30 h
Samstag, 25. Mai 2019	08.00 – 15.30 h
Freitag, 7. Juni 2019	08.00 – 15.30 h
Samstag, 8. Juni 2019	08.00 – 15.30 h

### Kompetenznachweis

Freitag, 21. Juni 2019 (Wissenstest und Theorie)	10.00 – 11.30 h
---	-----------------

**Referentin**  
**Schulungsort**

Barbara Truninger, Rösslimatt 4, 6206 Neuenkirch  
SPV Bildungszentrum, Keramikweg 3, 6252 Dagmersellen