



Weiterbildung

Kommunikation

Wahlmodul PLB20-6.20

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, 14. Mai 2020	14.00 – 20.00 h
Freitag, 15. Mai 2020	08.00 – 15.30 h
Samstag, 16. Mai 2020	08.00 – 15.30 h
Freitag, 12. Juni 2020	08.00 – 15.30 h
Samstag, 13. Juni 2020	08.00 – 15.30 h

Kompetenznachweis

Freitag, 26. Juni 2020 (Wissenstest und Theorie)	09.00 – 10.30 h
---	-----------------

Referentin
Schulungsort

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