



Weiterbildung

Kommunikation

Wahlmodul PLB21-6.21

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, 28. Oktober 2021 | 14.00 – 20.00 h |
| Freitag, 29. Oktober 2021 | 08.00 – 15.30 h |
| Samstag, 30. Oktober 2021 | 08.00 – 15.30 h |
| Freitag, 05. November 2021 | 08.00 – 15.30 h |
| Samstag, 06. November 2021 | 08.00 – 15.30 h |

Kompetenznachweis

| | |
|---|-----------------|
| Freitag, 19. November 2021 (Wissenstest und Theorie) | 09.00 – 10.30 h |
|---|-----------------|

Referentin

Barbara Truninger, eidg. dipl. Verkaufsleiterin,
Ausbilderin & Coach von Führungskräften
Rösslimatt 4, 6206 Neuenkirch

Schulungsort

SPV Bildungszentrum, Keramikweg 3, 6252 Dagmersellen