

## Dienstleistungsorientierte Kommunikation



Zuhören und Verstehen ist der Schlüssel zu einer positiven Kommunikation mit Menschen. Um dienstleistungsorientiert auftreten zu können, müssen wir unsere Kunden stets in den Mittelpunkt stellen.

### Hier eine kleine Auswahl an Seminarthemen zur Förderung der Kommunikationsfähigkeit:

- Kommunikationstypen kennen lernen und eigene Kommunikation verstehen
- Kommunikationsmuster erkennen und Umgang damit erlernen
- Richtig zuhören können
- Professionelles Feedback geben sowie Lob und Kritik anbringen
- Nonverbale Kommunikation (Wirkung der Mimik und Gestik) deuten
- Konflikte erkennen und lösen
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern üben
- Überzeugend und authentisch auftreten
- Konformes Auftreten in der Arbeitswelt
- Offen, transparent und verständlich kommunizieren als Führungsperson
- Mitarbeitergespräche positiv führen
- Kommunizieren am Telefon
- Dienstleistungsorientiert formulieren
- Vermeiden von Killerphrasen und Unwörter
- Fragetechniken zur effizienten Gesprächsführung üben
- Professionelle Stimmführung nutzen
- Sitzungen effizient führen

Seminare werden nach einem gemeinsamen Gespräch inhaltlich auf Ihre Ziele und Bedürfnisse abgestimmt und speziell für Sie zusammengestellt.

Ich freue mich auf Ihre Anfrage.

Sandra Siegrist