

Verhaltensstile erkennen

Optimaler Kontakt zu Bürger/-innen, Mitarbeiter/-innen

Zielgruppe	Führungskräfte, Mitarbeiter/-innen im Kundenkontakt
-------------------	---

Ihr Nutzen	Das Seminar zeigt Möglichkeiten, Verhalten zu erkennen und angemessen auch in schwierigen Situationen oder bei „schwierigen Kunden“ zu reagieren.
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. Wie funktioniert optimale Kommunikation?<ul style="list-style-type: none">- Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation- Selbst und Fremdbild innerhalb jeder Kommunikation2. Was sind Verhaltensstile?<ul style="list-style-type: none">- Wie kann ich sie erkennen?- Welchen Nutzen hat das und wie wende ich es an?3. Wie begegne ich dabei ärgerlichen Reizen?<ul style="list-style-type: none">- Wie wandle ich ungeliebten Widerstand in ein gutes Gespräch?- Wie steuere ich dabei meinen eigenen Zustand?4. Welche wesentliche Elemente der nonverbalen Kommunikation treten im Gespräch auf?<ul style="list-style-type: none">- Wie erkenne ich die Denke dahinter?- Wie nutze ich mein Wissen zu den Verhaltenstendenzen und der Körpersprache für einen guten Kontakt und einen konstruktiven Gesprächsverlauf?
Dozentin	Kerstin Seidel

Nummer	K-06-17/19
Termin	5./6. November 2019 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	196,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 256,00 € Nichtmitglieder 22,00 € Verhaltensprofil / Selbstcheck für Verhalten und Persönlichkeit
