

## **Produktbezogene Ergänzungsangebote**

### **Kommunikation im Kundendienstbereich**

#### **Ziele**

Die Teilnehmer/innen kennen grundlegende Zusammenhänge in der Kommunikation und sind in der Lage, ihr eigenes Kommunikationsverhalten weiterzuentwickeln.

#### **Zielgruppen**

Mitarbeiter/innen in Dienstleistungsunternehmen, die ihre kommunikative Kompetenz erweitern wollen.

#### **Inhalte**

Viele Kommunikationsabläufe in Unternehmen oder bei Kundenkontakten sind von der Nichtbeachtung der Grundregeln kooperativer Kommunikation geprägt. Dadurch können die Zusammenarbeit belastet, die Arbeitszufriedenheit und die Arbeitseffizienz geschmälert sowie der Kundendienst beeinträchtigt werden.

In diesem Seminar können die Teilnehmer/innen ihre soziale und methodische Kompetenz erweitern, indem sie

- ein entsprechendes Problembewusstsein entwickeln und ihren persönlichen Lernbedarf erkennen,
- für die Wahrnehmung von Kommunikationsabläufen sensibilisiert werden,
- verschiedene Kommunikationsmuster und -störungen verstehen lernen,
- Grundregeln kooperativer Kommunikation kennen und anwenden lernen.

#### **Dauer**

1 Tag oder nach Vereinbarung

#### **Kosten**

Tagessatz 1100.- € (zzgl. MwSt.)

## **Produktbezogene Ergänzungsangebote**

### **Kommunikation im Kundendienstbereich**

#### **Termine**

Nach Vereinbarung

#### **Hinweis**

Wir führen diese Veranstaltung nur für firmeninterne Gruppen durch.  
Einzelanmeldungen können leider nicht angenommen werden.

#### **Ansprechpartner:**

Hr. Neumann  
Verkehrsakademie  
Seminare  
Telefon: 030-256 25518  
Mo. – Fr. 10:00 – 14:00 Uhr