

Produktbezogene Ergänzungsangebote

Moderation im Kundendienstbereich

Ziele

Die Teilnehmenden sind in der Lage, die Zusammenarbeit der Mitwirkenden bei Arbeitstreffen so zu gestalten, dass die Qualität der Arbeitsergebnisse in einer möglichst günstigen Relation zu dem Zeit-, Kosten- und Energieaufwand steht. Sie verfügen über die entsprechende methodische und soziale Kompetenz.

Zielgruppen

Mitarbeiter/innen, die Arbeitstreffen (Workshops, Sitzungen usw.) moderieren wollen.

Inhalte

Es werden Grundlagen der Kommunikation, der Interaktion und gruppenspezifischer Prozesse vermittelt. Die Rolle des Moderators wird ebenso behandelt, wie die Möglichkeiten und Grenzen seiner Interventionen. Die Teilnehmenden lernen den zielgerechten Einsatz von Visualisierungs- und Strukturierungstechniken für die verschiedenen Schritte des Moderationsablaufes. Sie werden für die Prozesswahrnehmung sensibilisiert und lernen, wichtige Eckpfeiler des Moderationsprozesses wahrzunehmen und adäquat darauf zu reagieren.

Solche Eckpfeiler sind:

- die persönlichen Befindlichkeiten der Einzelnen,
- die Beziehungen der Teilnehmer untereinander,
- die zielorientierte Arbeit an dem aktuellen Thema,
- alle Einfluss nehmenden Rahmenbedingungen.

Dauer

3 Tage oder nach Vereinbarung

Produktbezogene Ergänzungsangebote

Moderation im Kundendienstbereich

Kosten

Tagessatz 1100.- € (zzgl. MwSt.)

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