

Erfolgsfaktor Kommunikation im Sekretariat

Inhalte

- „Am Anfang war das Wort...“ Warum Kommunikation so wichtig ist
- „Ich höre was, was Du nicht sagst.“ Wahrnehmen, interpretieren und reagieren
- Die richtigen Voraussetzungen schaffen: Selbstbewusst und klar im Gespräch
- Wenn das Gespräch läuft: Wirksame Techniken der Gesprächssteuerung
- Das Ziel vor Augen: erfolgreich mit unterschiedlichen Gesprächspartnern und –situationen umgehen
- Was auch dazu gehört: Small Talk, Repräsentieren, Abwimmeln, Networking
- Ja-Sagen, nett sein wollen und andere Fallen im Gespräch
- Besonderheiten der Gesprächsführung am Telefon
- Arbeit an praxisorientierten Fallbeispielen der Teilnehme
- Wie sehe ich mich, wie sehen mich andere? Die eigene Wirkung auf andere besser kennen lernen und konkrete Tipps für die Praxis mitnehmen

Methoden

- Arbeit an praxisorientierten Fallbeispielen der Teilnehmer (Beratung, Rollenspiel, Arbeit mit Telefon-Anlage möglich)
- Individuelles Feedback zum persönlichen Gesprächsverhalten und praktische Hinweise für die Umsetzung in der Praxis
- Theorie-Input zu verschiedenen Themen der Gesprächsführung

Dauer: 1 Tag

Teilnehmer: Sekretärinnen und Assistentinnen



Preis: 690,00,00 € zzgl. MwSt.
Im Preis inbegriffen sind die Kosten
für die Tagesverpflegung

Referentin: Dr. Regina Pingel
Datum: 07. Dezember 2007