

Verstehen und verstanden werden

Mein Kommunikationsstil, meine Wirkung, mein Erfolg (Kommunikation I)

Zielgruppe:

Bankstellenleiter
Experte professional + senior
Gruppenleiter
Kundenbetreuer FK professional + senior
Kundenbetreuer KK professional + senior
Kundenbetreuer PK+ professional + senior
Kundenbetreuer Private Banking professional + senior
Kundenbetreuer PK professional + senior
Vertriebsassistent professional

Voraussetzungen:

Überlegen Sie welche Ihrer Stärken in der Kommunikation Sie ausbauen und wo Sie Schwächen/Potential sehen und dafür Tipps und Tricks benötigen.
Bringen Sie Beispiele herausfordernder Gesprächssituationen aus Ihrem Alltag mit

Ziele:

- Intensive Auseinandersetzung mit dem eigenen Kommunikationsverhalten und Schärfung der Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Der Wirkung innerer Haltung bewusst werden und Gespräche damit positiv beeinflussen können
- Signale der nonverbalen Kommunikation kennen und effektiv nutzen können
Entwickeln alternativer Kommunikationsstrategien

Inhalt:

- Konstruktivismus beim Kommunizieren (Sender-Empfänger-Modell)
- Haltung und Einstellung im Gespräch mit anderen: (Modell der Transaktionsanalyse – OK-Positionen, Drama-Dreieck, ICH-Zustände)
- Kommunikationsstile und Persönlichkeitsanteile (SIZE-Prozess)
- Kommunikationsebenen und ihre Wirkung (Eisbergmodell)
- Rahmenbedingungen und Voraussetzungen für konstruktive Gespräche
- Nonverbale Kommunikation - Deuten von körpersprachlichen Signalen

Methoden:

- Theoretische Kurzinputs
- Gruppendiskussionen
- Handlungsorientierte Übungen in der Gruppe
- Arbeit an mitgebrachten Praxisfällen mit unterschiedlichen Methoden (Kollegiale Beratung, Rollenspiele, strukturierte Interventionsberatung, ...)

Referent:

Christa Schmid

Dauer:

2 Tage, 09.00 – 16.30 Uhr

1. Tag beginnt um 09.00 Uhr, 2. Tag um 08.00 Uhr