

KOMMUNIKATION

Allgemeine Aufteilung:

- I. Einführung: Grundlagen der Kommunikation.
- II. Kommunikation in den zwischenmenschlichen Beziehungen.
- III. Externe Kommunikation.
- IV. Interne Kommunikation.
- V. Life-Work-Balance.

Thematischer Inhalt:

I. Einführung: Grundlagen der Kommunikation.

1. Gegenstand und Bedeutung der Kommunikation.
2. Der Begriff „Information“. Informationsaustausch in der modernen Welt.
3. Formen der Information: Der Begriff „Message“.
4. Informationsvermittlung / - Übertragung: Der Begriff „Medium“.
5. Informationsaufnahme (-Ziel): Der Begriff „Objekt“.
6. Informationskreislauf: Message → Medium → Objekt → Rückmeldung.
7. Direkte und indirekte Kommunikation. Gegenseitige und einseitige Kommunikation.
8. Kommunikation im Geschäft: Interne, externe, Grenzkommunikation.
9. Der Mensch in der Geschäftskommunikation.
10. Selbstständige schriftliche Arbeit zum Thema „Kommunikation in der modernen Welt“.

II. Kommunikation in den zwischenmenschlichen Beziehungen.

1. Formen der Information in den zwischenmenschlichen Beziehungen.
2. Aufnahme der Information: Visuelle, akustische, taktile Kanäle.
3. Wiedergabe der Information: Sprache, Körpersignale.
4. Drei Ebenen der Kommunikation: Ich-Ich, Ich-Du, Ich-Andere.
5. Verbale und nonverbale Kommunikation. Körpersprache.
6. Intrapersonelle Kommunikation: Sich selbst verstehen.
7. Allgemeine Grundlagen der effektiven Kommunikation.
8. Aktives Zuhören.
9. Der Begriff „Rapport“: Kreislauf der Kommunikation initiieren und aufrechterhalten.
10. Positives Denken und positive Darstellung der Message.
11. Sicheres Auftreten und Überzeugungskunst.

III. Externe Kommunikation.

1. Kunden: Wichtigste Objekte der externen Kommunikation.
2. Präsentation des Produktes / Dienstleistung.
3. Struktur und Formen des Kundengesprächs.
4. Überzeugungstechniken im Kundengespräch.
5. Verkaufen im Markt / Großhandel.
6. Direktmarketing / Handelsvertretung.
7. Verkaufen per Telefon / Telefonverhandlungen.
8. Grundlagen des Networking.

IV. *Interne Kommunikation.*

1. Interne Kommunikation: Kollegen und Vorgesetzte.
2. Aufgabenverteilung im modernen Unternehmen.
3. Horizontale und vertikale Kommunikation im Unternehmen.
4. Arbeitsplatz und Arbeitsstelle; Stellenbeschreibung.
5. Team: Was ist das? Teamgeist, Teamphilosophie, Teamspiel.
6. Vertikale Kommunikation: Führungsstil, Persönlichkeit des Chefs.
7. Ärger mit dem Chef: Lösungsorientierte Strategien.
8. Horizontale Kommunikation: Gruppendynamik und Rollenverteilung in der Gruppe.
9. Wie finde ich meinen Platz im Team?
10. Konkurrenz, Neid, Mobbing: Wie widerstehen?
11. Karrieremanagement: Wie schaffe ich es ganz nach oben?

V. *Life-Work-Balance.*

1. Planung und Timing.
2. Stress: Was ist das? Formen und Ursachen des Stress. Burn-Out-Syndrom.
3. Stressbewältigung im Alltag.

Zielgruppe: Aus- und Weiterbildungsteilnehmer.

Dauer: 80 Std., 12 Unterrichtseinheiten je ca. 6 Arbeitsstunden.

Preis: 2400,- €