

Veranstalter

DVGW e.V.
Berufliche Bildung
Luisen-Carree
Robert-Koch-Platz 4
10115 Berlin

Telefon: 030/79 47 36 -61
Telefax: 030/79 47 36 -69

www.dvgw-veranstaltungen.de

Deutscher Verein des
Gas- und Wasserfaches e.V.



www.dvgw-veranstaltungen.de

Gestaltung: www.meinwert.de · Teilmotiv: © iStockphoto.com/kupicoo



FACHSEMINAR

Effektive Kommunikation im Geschäftsleben

Sonderveranstaltung

für die Mitglieder der DVGW-Bezirksgruppe Alb-Bodensee (85)

06.11.2023 · Tettngang

ZIEL

Kommunikation ist dann effektiv, wenn beim Empfänger genau das ankommt, was der Sender sagen will. Und was er sagen will, ist oft nicht identisch mit dem, was er sagt!

Ziel dieses Seminars ist es, Chancen für eine effektive Kommunikation im Alltag zu erkennen und in der Praxis professionell umzusetzen. Damit steigt auch die Wahrscheinlichkeit für Kooperation und die für Widerstand nimmt ab. Dies ist in „schwierigen Situationen“, wie sie z.B. im Kundenservice, im Forderungsmanagement und Inkasso oftmals auftreten, besonders anspruchsvoll. Gleichzeitig ist auch das emotionale Gleichgewicht der mit Inkasso beauftragten Personen zu berücksichtigen.

ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte, Beschäftigte in der Kundenberatung sowie alle, die mit Kundinnen/Kunden, Kolleginnen/Kollegen oder Dienstleistungsunternehmen kommunizieren.

REFERENT

Dr. Andy Fluck

SEMINARDAUER

1 Tag: 08:00 – 16:00 Uhr

ABSCHLUSS

Teilnahmebescheinigung

Bitte beachten Sie unsere Teilnahme- und Zahlungsbedingungen.

SEMINARINHALTE

➔ Kommunikation

- Wie es zu Missverständnissen kommt und wie man sie vermeidet
- „Fehler“ in der Kommunikation?
- Das 4-Seiten-Modell und wie man es gewinnbringend einsetzt

➔ Kommunikation mit Kolleginnen/Kollegen

- Wer bin ich und wer ist mein Gegenüber?
- (Psycho-)Logische Ebenen und systemische Einflüsse
- Glaubenssätze, Rivalität und Zickenkrieg
- Lösungsversuche und „Triangulation“

➔ Kommunikation mit Kundinnen/Kunden

- Der „Zustand“ der Kundin / des Kunden in unterschiedlichen Anliegen (Anfrage, Verhandlung, Beschwerde, Inkasso, ...)
- Aktives Zuhören – „Sind Sie noch dran?“
- Lösungsorientierte Angebote vs. Amtssprache
- Fragemöglichkeiten – Wann stelle ich welche Frage und wozu?
- Was macht Kundinnen und Kunden „schwierig“?
- Vom Stress
- Erst die Emotion, dann die Lösung
- Die Wirkung von „Sie“- und „Ich“-Botschaften
- Wie halte ich meine Gedanken sauber (Hygiene für die eigene Seele)

ORGANISATION

➔ Unterlagen

Spezielle Unterlagen werden zu Beginn des Fachseminars ausgegeben.

➔ Preise

- € 350,- für Mitglieder der BG Alb-Bodensee (85)
- € 373,- für Nichtmitglieder

➔ Anmeldung

bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn bei
Frau Heike Peters
Tel.: +49 (0)7732 / 8008 -249
Fax: +49 (0)7732 / 8008 -506
E-Mail: heike.peters@stadtwerke-radolfzell.de
Stadtwerke Radolfzell GmbH
Untertorstraße 7 - 9
78315 Radolfzell

➔ Veranstaltungsort

Tettngang
Die genaue Adresse wird Ihnen nach Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung mitgeteilt.

Anmeldung

bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn bei

Frau Heike Peters

Tel.: +49 (0)7732 - 8008 - 249

Fax: +49 (0)7732 - 8008 - 506

E-Mail: heike.peters@stadtwerke-radolfzell.de

Stadtwerke Radolfzell GmbH

Untertorstraße 7 - 9

78315 Radolfzell

Veranstaltungsort

Tettnang

Die genaue Adresse wird Ihnen nach Ihrer Anmeldung zur Veranstaltung mitgeteilt.

Verbindliche Anmeldung zur Sonderveranstaltung der DVGW-Bezirksgruppe Alb-Bodensee (85)

Titel:

Effektive Kommunikation
im Geschäftsleben

Termin:

06.11.2023

Ort:

Tettnang

Teilnehmer 1

Titel/Vor- u. Zuname

E-Mail/Geburtsdatum

Teilnehmer 2

Titel/Vor- u. Zuname

E-Mail/Geburtsdatum

Ansprechpartner

Postanschrift

PLZ / Ort

Telefon/Fax

E-Mail

ggf. abweichende
Rechnungsanschrift

350,- € pro Person für Mitglieder der Bezirksgruppe Alb-Bodensee (85)

373,- € pro Person für Nichtmitglieder

DVGW-Mitglieds-Nr.:

Ort, Datum

Stempel / Unterschrift

Teilnahmebedingungen: Die Anmeldung zur Teilnahme an Bildungsveranstaltungen des DVGW muss grundsätzlich schriftlich erfolgen. Dem DVGW übermittelte personenbezogene Daten werden digital zu Verwaltungszwecken verarbeitet. Mit der Anmeldung zu unseren Veranstaltungen werden wir Sie auch weiterhin über die angegebenen Kontaktdaten auf zukünftige vergleichbare Veranstaltungen hinweisen. Wenn Sie dies nicht wünschen, können Sie hiergegen Widerspruch einlegen unter widerspruch@dvwg.de. Sollten Sie die Anmeldung auch für andere Personen durchführen, sind Sie verpflichtet, diese Personen hiervon in Kenntnis zu setzen. Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des DVGW für Veranstaltungen (abrufbar unter: www.dvgw-veranstaltungen.de/agb) anerkannt. Ausführliche Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.dvgw.de/datenschutz.