

„Von der Terminplatzierung zum Abschluß“ @ by TelactivSeminare[®]



TeilnehmerInnen:

MitarbeiterInnen im Innendienst oder Außendienst, die mehr über ihr Kommunikationsverhalten erfahren wollen.

Inhalte/Themen u.a.:

Der erste Eindruck. Gegenseitige Beeinflussung. Selektive Wahrnehmung. Übertragung und augenblickliche Rolle. Sympathiefehler, Kategorisierung, Projektion, Vermutungen.

Vorgehensweise:

Interaktiv-Theorie mit vielen Rollenspielen und Gesprächs-Situationen zum Üben am ersten Tag. Am zweiten und den folgenden Tagen Begleitung vor Ort zum Kunden.

Ziel:

Eigenes kommunikatives Verhalten überdenken und ggf. ändern. Neue Wege erfahren im Umgang mit Anderen face-to-face und am Telefon.

Gruppengröße:

Bis zu zehn MitarbeiterInnen am ersten Tag. Jeweils ein Mitarbeiter am zweiten Tag und den folgenden Tagen.

Dauer:

Ein Tag, zusätzlich die Praxistage.

