

Spaß an Kommunikation

- Professionell kommunizieren: Gesprächsverläufe optimieren und positive lenken
- Zeigen Sie über Körpersprache und Stimme Ihre Persönlichkeit
- Nehmen Sie aus Gesprächen die Spannung heraus: Grundüberlegungen für schwierige Gespräche
- Achtung und Wertschätzung des Gesprächspartners: Nur wer den Empfänger erreicht, wirkt kompetent und selbstsicher.

Kommunikation sollte Spaß machen. Sie lernen Möglichkeiten kennen, wie Sie sich selbst den Rücken stärken und damit in jeder Situation zielbewusst und souverän wirken.

Inhalte

1 Kommunikation

1.1 Organisation des Arbeitsumfeldes

1.2 Professionell kommunizieren

1.3 Kommunikation und Achtung

2 Bereiche

2.1 Kommunikation am Empfang

2.2 Kommunikation per Telefon

2.3 Kommunikation per E-Mail, professionelles E-Mail-Management

2.4 Umgang mit Beschwerden

3 Belastbarkeit

3.1 Steigern Sie Ihre Belastbarkeit durch Stressmanagement

3.2 Einstellungskontrolle

3.3 Nein sagen

4 Stressmanagement

4.1 Techniken zum Umgang mit dem Stress

4.2 12 Leitsätze für das eigene Wohlbefinden

4.3 Persönliche Entwicklung & Selbstwert