

# Professionelle und effektive Kommunikation

**Kommunikation** ist alles und allzu menschlich. Kunden wiederum sind keine bloßen Zahlen und Fakten, sondern Menschen mit Bedürfnissen, Ansprüchen und Wünschen. Kunden mit Kommunikation zu verstehen, ist demnach die beste Möglichkeit, ihre Wünsche und Vorstellungen zu verstehen. Indem man aktiv zuhört, verbale und non-verbale Signale setzt, erkennt und interpretiert und Gespräche aktiv steuert.

**Kommunikation** nämlich ist der gegenseitige Austausch von Signalen - und nicht nur von Wörtern. **Kommunikation** ist das Bindeglied jeder Beziehung, deren Basis und Grundvoraussetzung. Und: Kommunikation ist ganzheitlich. Sie endet nicht beim Punkt, Ausrufe- oder Fragezeichen und beginnt nicht erst mit einem freundlichen Willkommen!

Nein, Kommunikation fängt viel früher auf und endet nie. Da genau liegen Ihre Chancen! Erkennen Sie die kommunikative Kraft Ihrer Präsenz und Ausstrahlung. Erfahren Sie, wie Sie Botschaften klar und deutlich formulieren und Botschaften anderer richtig interpretieren. Kurzum: Lernen Sie die Vielfalt von Kommunikation im Kundenkontext kennen.

## Unsere Schulungen, Seminare, Coachings und Workshops zum Thema Kommunikation behandeln dabei folgende Aspekte:

- Kommunikation - Was ist das eigentlich?
- Aktiv Zuhören
- Gespräche aktiv steuern
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Unsere fünf Sinne richtig einsetzen
- Wahrnehmung
- Manipulation
- Killerphrasen

Ihr Nutzen:

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer:

- verbessern ihre Kommunikationsfähigkeit
- stärken ihre Fähigkeiten, im Berufs- und Privatleben bereichernde Verbindungen aufzubauen
- werden für spezifische Situationen im Kontext der Kundenkommunikation sensibilisiert
- erhalten einen Einblick in unterschiedliche und aktuelle Ansätze der Kommunikationsforschung

Methodik:

- Vortrag
- Diskussion
- Übungen anhand praktischer Beispiele

Teilnehmerkreis:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen

Rufen Sie uns an und testen Sie, was wir unter persönlicher Betreuung, freundlichem und kompetentem Service und Erreichbarkeit verstehen.

## Wir sollten reden...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als **Trainer und Berater für Führungskräfteentwicklung haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Qualitätsmanagement und / oder Industrie 4.0 (u. a. CAQ Software oder MES Einsatz) haben.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

## Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten

Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S,**

**Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> -

<https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und**

**Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ**

**Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> -

<https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/> - <https://www.27001-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content**

**Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management**

**Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> -

<https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service**

**Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> -

<https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma,**

**Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/>-

<https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.servicequalitaet-kontor.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.