CHAMBRE DES MÉTIERS
LUXEMBOURG

Modul C: Kommunikation

Programm

1. **Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation**
   - 1.1. Definition
   - 1.2. Sender-Empfänger-Modell
   - 1.3. Voraussetzungen für eine gute Verständigung
   - 1.4. Einflüsse von Wahrnehmung und Befindlichkeit auf die Kommunikation
   - 1.5. Kommunikation über die sprachliche Ebene
   - 1.6. Non-verbale Kommunikation: Körpersprache
   - 1.7. Kongruente und inkongruente Kommunikation
2. **Kommunikationsebenen und Kommunikationsmodelle**
   - 2.1. Sach- und Beziehungsebene: das Modell von Paul Watzlawick
   - 2.2. Beziehungsstörungen und deren Folgen für die Kommunikation
   - 2.3. Die 4 Seiten einer Nachricht: das Modell von Schulz von Thun
3. **Die Rolle der Führungskraft, Auswirkungen auf die Kommunikation**
   - 3.1. Rollenklarheit, Rollenübernahme, Beziehungsklarheit, Beziehungsübernahme als Voraussetzungen professioneller Kommunikation mit Mitarbeitern
4. **Kommunikationstechniken zur erfolgreichen Gesprächsführung: Möglichkeiten der Einflussnahme auf Gesprächsverläufe**
   - 4.1. Fragetechniken
   - 4.2. Reformulieren
   - 4.3. Aktives Zuhören
   - 4.4. Ich-Botschaften
5. **Grundlegende Gesprächsstruktur**
6. **Kommunikationsmittel**
   - 6.1. Das Einmaleins des erfolgreichen Telefonierens
   - 6.2. Ablauf eines „Standard-Telefonats“ mit Kunden
7. **Anlässe für Mitarbeitergespräche**
   - 7.1. Alltagskommunikation
   - 7.2. Besondere Anlässe

8. Grundlagen von Kritikgesprächen und Konfliktmanagement mit Mitarbeitern/innen

8.1. Definition von Konflikten
8.2. Die häufigsten Konfliktursachen
8.3. Einstellungen, Haltungen, Vorerfahrungen mit den Themen Kritik und Konflikte
8.4. Professionelle Grundhaltung als Basis guter Kritikgespräche
8.5. Aufbau von Kritikgesprächen mit Mitarbeitern: Regeln zur konstruktiven Verhaltensrückmeldung
8.6. Kritik-„Dynamik“
8.7. Kritikannahme
8.8. Kritikfähigkeit
8.9. Regeln für Kritikgespräche und Konfliktmanagement in Gruppensituationen
8.10. Klassische Fehler im Konfliktmanagement

9. Professionelle Gesprächsführung mit Kunden

9.1. Professionelle Grundhaltungen für die erfolgreiche Gesprächsführung mit Kunden
9.2. Grundanforderungen für den professionellen Umgang mit Kunden

10. Konflikte mit Kunden: Professioneller Umgang mit Kritik und Beschwerden

10.1. Innere Haltung und Einstellungen zu Beschwerden: Beschwerde als Chance
10.2. Umgang mit berechtigten Beschwerden
10.3. Umgang mit unberechtigten Beschwerden
10.4. Umgang mit Emotionen und Möglichkeiten des Selbstschutzes in schwierigen Gesprächssituationen
10.5. Professioneller Ablauf von Standard-Beschwerdegesprächen

11. Kommunikation im Team

11.1. Besprechungen im Team
11.2. Teamdefinition
11.3. Teamfähigkeit
11.4. Rolle der Leitungskraft für funktionierende Teams
11.5. Möglichkeiten und Ansatzpunkte zur Teamentwicklung
11.6. Grundlagen der Gruppendynamik

12. Besondere Gesprächsformen

13. Kommunikation mit externen Partnern

13.1. Besondere Aspekte der Kommunikation mit Geschäftspartnern, Kooperationspartnern, Banken
13.2. Marketing-Tipps für kleine und mittelständische Unternehmen

14. Literaturangaben

Dauer des Kurses: *40 Stunden*

Kursort: *Luxemburg, Ettelbrück*