

Mitarbeitertraining

„Erfolgreiche verbale und nonverbale Kommunikation“

Trainieren Sie praxiserprobte Gesprächstechniken, um im Umgang mit Kunden noch überzeugender zu kommunizieren! Oft liegt es an unbewussten „Kleinigkeiten“, ob ein Verkaufsgespräch erfolgreich verläuft oder nicht. Eine konstruktive, wertschätzende Atmosphäre gehört ebenso dazu wie eine kritische Reflexion des eigenen Kommunikationsstils, eine professionelle Vorbereitung, Nutzen-stiftende Argumentation und eine zielgerichtete Körpersprache. Und dabei können Sie gleichzeitig zu jeder Zeit authentisch bleiben.

Ihr Benefit

- Sie setzen sich grundlegend mit dem Thema Kommunikation im Vertrieb und Ihrem eigenen Kommunikationsverhalten auseinander.
- Sie lernen praxiserprobte Gesprächstechniken und -werkzeuge kennen und anwenden.
- Sie erfahren, wie Sie ein Gespräch noch professioneller systematisch vorbereiten, strukturieren, steuern und Nutzen-orientiert argumentieren können.
- Sie erarbeiten Lösungsansätze für eine kooperative und konstruktive Gesprächsführung.
- Sie üben konkrete Gesprächssituationen aus Ihrem Vertriebsalltag und bekommen zahlreiche praktische Hinweise, wie Sie Ihre Gesprächskompetenz noch deutlich verbessern.
- Sie lernen und üben wesentliche Aspekte zielführender Körpersprache

Die Trainings-Inhalte

- **Kommunikationsgrundlagen**
 - Die 3 wesentlichen Bestandteile persönlicher Kommunikation: Körpersprache, Stimme und Inhalt
 - Gesagt ist nicht gehört: Wie laufen Gespräche ab?
 - Sach- und Beziehungsebene: Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun
 - Selbst- und Fremdwahrnehmung und unsere „blinden Flecken“
 - Die 3 wesentlichen Bestandteile persönlicher Kommunikation
- **Die Gesprächsvorbereitung**
 - Die innere Einstellung und die mentale Vorbereitung.
 - Das Gesprächsziel: Was soll erreicht werden? Welchen Nutzen kann ich bieten?
 - Rahmenbedingungen und Gesprächsatmosphäre für ein gelungenes Gespräch.
- **Techniken und Strategien für erfolgreiche Gespräche**
 - Gesprächsstruktur und Gesprächssteuerung.
 - Wer fragt, der führt: die richtigen Fragen stellen.
 - Zuhören lernen: die Technik des aktiven Zuhörens.
 - Ich-, Sie-, Wir-Botschaften mit verschiedenen Wirkungen.
 - Wünsche und Ziele des Gesprächspartners erkennen.
 - Nutzen, Nutzen, Nutzen!
- **Körpersprache**
 - „Körpersprache ist Primatensprache“
 - *Es kommt immer darauf an:* Körpersprache ist kontextabhängig
 - Gezielte Übungen „gelungener“ und erfolgreicher Körpersprache im Stehen und Sitzen
 - „Haltung bewahren“: Oberkörper und Kopf
 - Gestik und Mimik: Bedeutung, Interpretation und zielführender Einsatz

Die Trainings-Methoden

Das Training lebt von einer ausgewogenen Mischung aus Gesprächs- und Verhaltensübungen, Rollenspielen und der Darstellung und Diskussion der wesentlichen fachlichen Grundlagen. Reflexion und Feedback in Kleingruppen sowie im Plenum sichern Ihren nachhaltigen Lerneffekt.

Ideal für...

- Fach- und Führungskräfte, die ihre Gesprächskompetenz überprüfen und optimieren wollen.