

## KOMMUNIKATION IN DER KRISE

### Trainer

Harald Riedler-Florian

### Methode

Mein Motto ist: „Lernen durch Erleben und Erfahren“. Dabei verbinde ich praktische Übungen mit der notwendigen Theorie.

In Seminaren möchte ich den TeilnehmernInnen Werkzeuge in die Hand geben und mit ihnen erarbeiten, wie sie diese Werkzeuge in ihrem täglichen Umfeld anwenden können. Der Seminar-Raum dient dabei als geschützter Bereich um zu üben und Neues auszuprobieren.

### Zielgruppe

Mitarbeiter (insb. Bankenumfeld) die als Kundenbetreuer im institutionellen- bzw. Privatkunden-Geschäft als Bindeglied zwischen Unternehmen und Kunde fungieren und sich aufgrund der Krise einem stark erhöhtem Kommunikationsbedarf ausgesetzt sehen.

### Seminarziel

„Je härter die Krise, desto wichtiger ist es die Kommunikation zu perfektionieren“

Die andauernde Krise bringt Kunden immer mehr in Bedrängnis. Aufgrund anhaltender Unsicherheit fordern Sie mehr Transparenz und Beratung/Betreuung. Zusätzlich zu der steigenden Anzahl an Kundenkontakten, steigt auch der Prozentsatz jener Kontakte, bei welchen der Betreuer unangenehme Nachrichten überbringen muss und daher gekonnt reagieren und auf seinen Gesprächspartner eingehen muss.

Die Inhalte sollen dem Teilnehmer helfen, in dem verschärften Umfeld zu bestehen, die Kundenbeziehungen zu halten und wenn möglich sogar auszubauen.

### Seminarinhalt (2 - 3 Tage)

Der genaue Ablauf kann auch an spezielle (Branchen-) Themen angepasst werden. Folgende Schwerpunkte werden jedenfalls abgedeckt:

- ✚ Inhalt / Aussage der Sprachinformation
  - Ebenen der Kommunikation
  - Aktives zuhören
  - Sprachtypen
- ✚ Nonverbale Kommunikation
  - Körperdynamische Kommunikation insbesondere in Krisensituationen
  - Körperdynamische Kommunikation in der gesprochenen Sprache
- ✚ Auf Stärken besinnen
- ✚ Überbringen von negativen Nachrichten
- ✚ Beschwerdemanagement

All diese Inhalte werden neben kurzer allgemeiner Behandlung insbesondere hinsichtlich der speziellen Anforderungen in Krisenzeiten beleuchtet

Beispiele für Übungen im Seminar

- ✚ Situations-/Rollenspiele
- ✚ Focus on Strength
- ✚ Aktives Zuhören