



Strategien und Methoden gewinnender Gesprächsführung

Gelingende Kommunikation führt zu gemeinsam getragenen Zielen und Ergebnissen

„Die Kunst des Umgangs mit Menschen besteht darin, sich geltend zu machen, ohne andere unerlaubt zurückzudrängen“ – so beschreibt Freiherr von Knigge 1788 gelingende Kommunikation. Dies gilt bis heute. Ihre Aussagen und Absichten „kommen an“, wenn Sie Ihr Gegenüber gewinnen und eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen. Das Seminar zeigt Ihnen den Weg zu diesem Ziel.

● **Trainerin/Referentin**
Sabine Lanius

● **Dauer**
2 Tage

● **Beginn/Ende**
1. Tag 10:00 bis 18:00 Uhr
2. Tag 09:00 bis 17:00 Uhr

● **Termine/Orte**

- 29. – 30. November 2010
Berlin, Park Plaza Wallstreet Berlin
- 11. – 12. April 2011
Berlin, Hollywood Media Hotel Berlin
- 14. – 15. Juli 2011
Frankfurt, relexa hotel Frankfurt a.M.
- 22. – 23. November 2011
München, ACHAT Premium Hotel München-Süd

● **Ihre Investition**
1.090 € (zzgl. MwSt.)

● **Code C 5**

● **Anmeldung/Informationen**
Internet www.naa.de
Telefon ++49.911.91 97 69-0
Fax ++49.911.91 97 69-20
(Anmeldefax hinten im Katalog)

● **Tandempreis**
Bei gleichzeitiger Buchung mit dem Seminar „Überzeugend verhandeln und argumentieren“ investieren Sie nur 2.080 € (zzgl. MwSt.).

● **Inhouse-Seminar/Coaching**
Maßgeschneidert auf Ihren Bedarf. Sprechen Sie mit uns! (vgl. Seite 25)

Trainerin/Referentin (s. Seite 58/59)



S. Lanius

Was Sie in diesem Seminar erreichen

In diesem Seminar überprüfen und beleuchten Sie Ihr Kommunikationsverhalten und Ihre Wirkung auf andere. Sie lernen die Spielregeln erfolgreicher Kommunikation mit Ihrer Persönlichkeit in Einklang zu bringen, um Ihre Botschaften positiv zu vermitteln. Ihnen gelingt es, eine angenehme und entspannte Gesprächsatmosphäre zu schaffen und damit auch schwierigen Situationen und Konflikten erfolgreich zu begegnen. Sie lernen, mit eigenen und mit fremden Emotionen umzugehen und das Gesprächsziel nicht aus den Augen zu verlieren. So arbeiten Sie an Ihrer ganz persönlichen Kompetenz und gewinnen Sicherheit und Souveränität.

Zielgruppe

- **Fach- und Führungskräfte, die ihre kommunikative Kompetenz erweitern wollen**
- **Vertriebs- und Marketingmitarbeiter**
- **Mitarbeiter mit erklärungsintensiven Aufgaben**
- **Mitarbeiter an spannungsreichen Schnittstellen zu anderen Abteilungen, zum Beispiel Innendienst/Außendienst**

Inhalte

- **Grundlagen der Kommunikation**
 - Definition Kommunikation
 - Kommunikationsmodelle
 - Kommunikationsverlust
- **Die sieben wichtigsten Skills zum Führen konstruktiver Gespräche**
- **Das eigene Kommunikationsverhalten**
 - Selbstbild-Fremdbild-Analyse
 - Die innere Einstellung: OK-Position
 - Die eigene Sprache
 - Körpersprache und Stimme
- **Gesprächssteuerung**
 - Vorbereitung/Aufbau eines Gesprächs
 - Gestaltung einer Besprechung
 - Den richtigen Rahmen schaffen
 - Interesse wecken
 - Auf den Punkt kommen, das Ziel nicht aus den Augen verlieren
 - Überzeugend argumentieren

Der Umgang mit Emotionen

- Wahrnehmung und Interpretation
- Unerwarteten Gefühlen begegnen
- Neubewertung von Emotionalität
- Metakommunikation

Vom Monolog zum Dialog

- Die hohe Kunst des aktiven Zuhörens
- Kontrollierter Dialog
- Ich-Botschaften senden
- Umgang mit Einwänden und Widerständen
- Fragetechniken
- Feedback-Techniken

Methoden

- **Kreativitätstechniken**
- **Gruppenarbeiten**
- **Diskussion**
- **Rollenspiele**
- **Video-Feedback (optional)**
- **Entspannungsübungen (optional)**
- **Erstellen eines persönlichen Aktionsplans**
- **Individuelle Lernziele werden im Training zielgerichtet bearbeitet**

Teilnehmer-Feedback

Interessantes, informatives Seminar, in dem die Grundlagen der Kommunikation praxisbezogen und angenehm vermittelt werden.

Katja Rinderknecht,
Kreissparkasse Böblingen

Unser Tipp:
Das passende Buch zum Seminar



Anmeldeformular NAA

Kopiervorlage (bitte kopieren, ausfüllen und faxen) oder einfach anmelden unter www.naa.de



Wir freuen uns über Ihre Anmeldung. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung unter:
Telefon ++49.911.919769-0 • service@naa.de • www.naa.de

Fax ++49.911.919769-20

Seminar

Ich/Wir melde(n) mich/uns an

Einzelseminar

Tandemseminar

Seminartitel

Seminarcode

Termin/Ort

Teilnehmerdaten

Name, Vorname *

Position/Abteilung

Telefon/Fax *

E-Mail *

Firmenname *

Straße *

PLZ/Ort *

Branche

Rechnungsadresse (falls von Teilnehmeradresse abweichend)

Firmenname

Abteilung/interner Verrechnungscode

Straße

PLZ/Ort

Ansprechpartner bei Rückfragen

Name, Vorname *

Position/Abteilung

Telefon/E-Mail

Hotelbuchung

Bitte buchen Sie mir/uns ein Einzelzimmer Doppelzimmer Anreise nach 18 Uhr

Einzelseminar von _____ bis _____

Tandemseminar von _____ bis _____

Ich organisiere mich selbst und benötige KEINE Hotelbuchung durch Sie.

Ja, ich möchte den monatlich erscheinenden NAA-Newsletter abonnieren. E-Mail: _____

Bitte senden Sie mir ein weiteres Katalogexemplar zu.

Bitte senden Sie Ihren Katalog auch an:

Name, Vorname

Funktion

E-Mail

Telefon

Firmenname

Straße

PLZ/Ort

Mit meiner Anmeldung akzeptiere ich die AGB der NAA

Datum

Unterschrift/Stempel

* verbindliche Angaben

NAA Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft GmbH • Erlenstegenstraße 7 • 90491 Nürnberg

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

A. Allgemeine Bedingungen:

§1. Geltung unserer Geschäftsbedingungen

§1.1. Die Geschäftsbedingungen der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft haben ausschließende Gültigkeit. Ergänzungen und Änderungen der Vertragsbedingungen bedürfen der Schriftform. Abweichende Bedingungen des Vertragspartners erkennen wir nicht an, es sei denn, wir haben der Geltung schriftlich ausdrücklich zugestimmt.

§1.2. Unsere Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Vertragspartner.

§2. Vertragsschluss

Bestellungen und Anmeldungen durch den Vertragspartner, die über unsere Website zustande kommen, sind bindende Angebote. Die Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft ist berechtigt, das Angebot des Vertragspartners innerhalb von zwei Wochen durch Zusendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail, per Post oder per Fax anzunehmen. Mit Zugang der Auftrags- oder Anmeldebestätigung beim Vertragspartner kommt der Vertrag zwischen NAA und dem Vertragspartner zustande.

§3. Schlussbestimmungen

§3.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Regelungen des internationalen UN-Kaufrechtes finden keine Anwendung.

§3.2. Gerichtsstand für alle Verpflichtungen und Streitigkeiten ist - soweit rechtlich zulässig - Nürnberg, Firmensitz der Nürnberger Akademie für Absatzwirtschaft.

Auch wenn die im Klageweg in Anspruch zu nehmende Vertragspartei nach Vertragsabschluss ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich der Zivilprozessordnung verlegt oder ihr Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Nürnberg.

§3.3. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Vertragspartner einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Die ganze oder teilweise unwirksame Regelung soll dann durch eine Regelung ersetzt werden, die der unwirksamen in ihren wirtschaftlichen Konsequenzen möglichst nahe kommt.

B. Seminare und Veranstaltungen:

§1. In den Seminargebühren sind folgende Leistungen enthalten: Praxisnahe und kompetente Referenten, umfangreiche Teilnehmerunterlagen, Teilnehmerzertifikat, Mittagessen, Pausengetränke und ein alkoholfreies Frischgetränk zum Mittagessen.

Nicht im Preis enthalten sind hingegen Übernachtungskosten, Parkgebühren, Frühstück und Abendessen. Diese müssen direkt mit dem Hotel abgerechnet werden.

§2. Der Rechnungsbetrag wird 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Sollte die Anmeldung kurzfristig (weniger als 14 Tage vor Beginn) erfolgen, muss der Rechnungsausgleich in jedem Falle vor Antritt des Seminars erfolgt sein.

Die NAA ist berechtigt, den Teilnehmer auszuschließen, wenn sie ihn nach Ablauf der jeweiligen Zahlungsfrist eine Nachfrist zur Zahlung gesetzt und erklärt hat, dass sie dem Teilnehmer nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist vom Seminar bzw. Studium ausschließt. Bei Zahlungsverzug werden - der gesetzlichen

Regelung entsprechend - 5% Verzugszinsen über dem jeweils aktuellen Basiszinssatz verlangt und berechnet.

§3. Rücktrittsregelung und Vertragsaufhebung bei Seminaren:

Die NAA ist bis spätestens 2 Wochen vor Beginn des vom Teilnehmer gewählten Programms berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn sie die Veranstaltung wegen ungenügender Teilnehmerzahl nicht durchführen kann. Selbiges gilt bei einer Verhinderung des Trainers bzw. Veranstaltungsleiters aus wichtigem Grund. Weitergehende Ansprüche des Teilnehmers sind ausgeschlossen.

Nach der rechtsverbindlichen Anmeldung zu Veranstaltungen oder Seminaren können Stornierungen oder Umbuchungen bis 35 Tage vor Beginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von 120 Euro vorgenommen werden. Bei Stornierungen oder Umbuchungen weniger als 35 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird die Seminar- oder Studiengebühr in voller Höhe fällig. Wird ein Ersatzteilnehmer angemeldet, entstehen keine zusätzlichen Kosten. Stornierungen und Umbuchungen des Teilnehmers müssen schriftlich erfolgen.

§4. Geringfügige Änderungen in den Inhalten und der Zeitdauer des Studiums bzw. Seminars bleiben vorbehalten. Sie berechtigen den Teilnehmer nicht zur Vertragskündigung. Sollten Trainer ihre Teilnahme absagen müssen, bemüht sich die NAA um eine Verschiebung der Veranstaltung oder einen geeigneten Ersatzreferenten. Eine weitergehende Haftung der NAA ist ausgeschlossen.

§5. Urheberrecht

Alle Urheberrechte bleiben vorbehalten, NAA oder berechtigte Dritte behalten sich alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an den Inhalten von Veranstaltungen, insbesondere den ausgegebenen Arbeitsunterlagen in schriftlicher, wie auch in digitalisierter Form ausdrücklich vor. Bei Zuwiderhandlungen ist durch den Vertragspartner gegebenenfalls Schadensersatz zu leisten.

§6. Datenschutz/ Angaben des Anmelders

§6.1. Anmelder müssen ihre korrekten Adressdaten angeben. Im Falle der Missachtung behält sich die NAA vor, rechtliche Schritte in die Wege zu leiten.

§6.2. Personenbezogene Daten werden gespeichert und unter strikter Beachtung der geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet und genutzt. Wir wahren den Grundsatz, personenbezogene Daten nicht zu verkaufen, zu vermieten oder auf andere Weise verfügbar zu machen. Wir versichern, dass Ihre Daten mit Sorgfalt behandelt und nur für Zwecke des mit dem Vertragspartner geschlossenen Vertrages oder eigene Werbezwecke genutzt werden. Durch die Anmeldung erklärt sich der Kunde mit der Speicherung seiner Daten einverstanden.