

## Erfolgreich im Leben

- beruflich und privat - sind wir dann, wenn es uns gelingt

- klar und verständlich auszudrücken, was wir wollen und meinen
- unsere Ziele mit anderen abzustimmen und gemeinsam Entscheidungen zu treffen
- uns unserer Rolle als Mitarbeiter, Führungskräfte oder Vorgesetzte bewusst zu werden und zu wissen, wie wir sie ausfüllen können
- in schwierigen Situationen zu bestehen und unsere Interessen zu vertreten und trotzdem unser Gegenüber zu achten.



Ursula Kraemer M.A.

langjährige Trainerin und erfahrener ProfiCoach bietet Seminare an, in denen Sie theoretische Grundlagen erhalten und praktisch üben, um Ihre eigene kommunikative und soziale Kompetenz entscheidend zu verbessern.

Sie haben auch die Möglichkeit, Einzelcoachings zu buchen, in denen Sie – unabhängig vom Zeitplan der Seminare – die Arbeit individuell abstimmen vertiefen und können.

Für nähere Informationen und Buchungen wenden Sie sich bitte an:

ursula kraemer m.a.

navigo

- ▶ coaching
- ▶ beratung
- ▶ mediation



Schienerbergweg 11 88048 Friedrichshafen  
Telefon 07541 / 74494 Fax 07541 / 23142  
email: uk@navigo-coaching.de  
www.navigo-coaching.de

## Kommunikative und soziale Kompetenz



#### Modul 1

##### **Frei reden, überzeugend präsentieren**

- Aufbau einer Kurzrede
- Anlage eines Stichwortkonzepts
- Sicheres Auftreten
- Einsatz verschiedener Medien
- Umgang mit Lampenfieber

#### Modul 2

##### **Gespräche und Verhandlungen führen**

- Gesprächsvorbereitung
- Ziele und Argumente
- Fragetechniken
- Umgang mit schwierigen Mitmenschen

#### Modul 3

##### **Sitzungen und Besprechungen leiten**

- Optimale Rahmenbedingungen
- Zusammenarbeit der Teilnehmer
- Moderation von Gesprächen
- Visualisieren und Protokollieren
- Ergebnissicherung

#### Modul 4

##### **Konflikte meistern**

- Merkmale eines Konflikts
- Auswirkungen auf das Betriebsklima
- Individuelles Konfliktverhalten
- Deeskalationsmöglichkeiten
- Lösungsstrategien

#### Modul 5

##### **Mitarbeiter kompetent führen**

- Wege zum individuellen Führungsstil
- Zielvereinbarung und Zielkontrolle
- Rückmeldung
- Leistungsmotivation
- Mitarbeiterentwicklung

#### Modul 6

##### **In schwierigen Situationen bestehen**

- Forderungen stellen
- Nein sagen
- Kritik annehmen und aussprechen
- Verbale Angriffe standhalten

#### Modul 7

##### **Probleme lösen, Entscheidungen treffen**

- Problemanalyse
- Hilfen und Hindernisse
- Individuelle Lösungsansätze
- Entscheidungswege
- Lösungsfahrplan und Umsetzung

#### Modul 8

##### **Kundenbeziehungen verbessern**

- Bausteine tragfähiger Beziehungen
- Bedürfnisse interner und externer Kunden
- Servicestandards
- Eigenverantwortung und Eigeninitiative
- Gebote und Verbote des Kundendienstes

### **Grundlegendes:**

- Die Module können einzeln gebucht werden.
- In Vorgesprächen werden die Inhalte auf die Erfordernisse des jeweiligen Teilnehmerkreises abgestimmt.
- Themenkombinationen und Schwerpunktbildung können vereinbart werden.
- Je nach Themenstellung ist die Arbeit mit Video zur Eigenkontrolle vorgesehen. Die Referentin kann eine Kameraausrüstung zur Verfügung stellen, die Bereitstellung eines Monitors zum Abspielen der Aufnahmen ist notwendig.
- Da in den meisten Modulen **praktisch** geübt wird, sollte die Zahl der Teilnehmer und Teilnehmerinnen nicht höher als 12 – max. 15 sein, bei Einsatz von Video ist eine Gruppengröße bis 10 Personen sinnvoll.
- An weiterer Medienausstattung wird benötigt: Flipchart, Pinnwand mit Moderationsmaterial und Overheadprojektor.
- **Folgetermine** und die **Kombination** von **Training und Coaching** verbessern den Transfer und den Lernerfolg entscheidend.

