

ONLINE-Training für

- Führungskräfte und
- Mitarbeiter

mit persönlichem und telefonischem Kontakt

- interne und externe Kommunikation

Service  
Lösungsorientierte  
und  
sichere  
Kommunikation

**me** web distance learning



Sie kennen folgende Aussagen?

- „Da bin ich nicht zuständig.“
- „Bin doch kein Hellseher.“
- „Ich habe nichts falsch gemacht.“
- „Das höre ich zum ersten Mal.“
- „Preise habe ich nicht im Kopf.“
- „Den Kollegen erreiche ich auch nie.“
- „Bin noch nicht solange im Haus.“

# OFFENES TRAINING



Der Mensch neigt in schwierigen Gesprächssituationen dazu, um das zu kämpfen, worum es eigentlich nicht geht, den Schuldigen zu suchen oder die Schuld auf andere abzuwälzen und so Konflikte zu verschärfen. Die lösungsorientierte Kommunikation hat zum Ziel, Eskalationen schon erst gar nicht entstehen zu lassen, indem Konflikte in Lösungsstrategien umgewandelt werden.

Ziel des ONLINE-TRAININGS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lösungsorientierte und konfliktfreie Kommunikation</li> <li>■ Lösungswege aufzeigen und erarbeiten</li> <li>■ Vermeiden von Weichmachern</li> <li>■ In der Beziehung freundlich und in der Sache hart sein können</li> <li>■ Verstehen der Folgen von negativen Formulierungen im Gespräch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Schuldzuweisungen formulieren, sondern den Sachstand aufzeigen</li> <li>■ Verbindlichkeit und ein sicheres Gefühl beim Gesprächspartner schaffen</li> <li>■ Konflikte schnell in Lösungsstrategien umwandeln</li> <li>■ Mitarbeiter und Kunden zum „TEAM“ entwickeln</li> </ul>

Wirkung des ONLINE-TRAININGS	Inhalt des ONLINE-TRAININGS
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Weniger Suche nach dem Schuldigen, sondern lösungsorientierte Suche zur künftigen Vermeidung solcher Situationen</li> <li>■ Keine Abwehrhaltung wie „Ich bin nicht zuständig!“, „Bei mir sind Sie falsch!“, sondern Veränderung der inneren Haltung</li> <li>■ Durch positive Wortwahl Konflikte schon gar nicht entstehen lassen bzw. nicht verschärfen</li> <li>■ Durch lösungsorientierte Sprache den Gesprächspartner abholen und zur konstruktiven Mitarbeit bewegen</li> <li>■ Verbindliche Aussagen schaffen Kompetenz und Klarheit beim Gesprächspartner</li> <li>■ Beziehung und Sache trennen für ein wertschätzendes Miteinander</li> <li>■ Verbesserung der internen und externen Kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trennung von Sache und Beziehung in der Sprache – Nutzung der Personalpronomen</li> <li>■ Aufnehmen und Annehmen von Themen</li> <li>■ Wirkung von negativen Worten und Aussagen (nein, aber, habe ich noch nie gehört, ...)</li> <li>■ Verbindliche Aussagen formulieren (Vermeidung von: eigentlich, normalerweise, dürfte, sollte, ...)</li> <li>■ Konfliktgespräche entschärfen</li> <li>■ Die Gesprächsleitung übernehmen</li> <li>■ Lösungsmöglichkeiten gemeinsam erarbeiten</li> <li>■ Unterschied zwischen interner und externer Kommunikation</li> <li>■ Gemeinsamkeiten schaffen</li> <li>■ Analyse des eigenen Sprachmusters durch Übungen</li> <li>■ Übernahme der positiven Kommunikation in die schriftliche Kommunikation</li> </ul>

**Wie kann es weitergehen?**

Anschließend muss dieses neue Wissen in vielfacher Weise angewendet werden, damit es zu einer konstant abrufbaren Fähigkeit wird:

- Weitere me web distance learnings zum Thema als Vertiefung
- Empfehlung: Vertiefung durch Präsenz-Trainings

Mehr Informationen gibt es im [KOMPENDIUM \(hier klicken\)](#)

**Termin**  
**15.04.2021**

**Dauer**  
 1 Tag:  
 8:00 Uhr bis ca. 16:00 Uhr  
 Pausen :  
 alle 10 min zur vollen Stunde  
 mittags ca. 12:00-13:00 Uhr

**ONLINE-TRAINING**  
 Die Anleitung zur Anmeldung in den Webinarbereich erhält der Teilnehmer nach der Auftragsbestätigung mit separater E-Mail.

**Teilnehmerkreis**  
 für  
 ■ Führungskräfte und  
 ■ Mitarbeiter  
 mit persönlichem und telefonischem Kontakt  
 ■ interne und externe Kommunikation

**Trainer**  
 Markus Eckstein

**Investition**  
 ■ 600 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

Auch als firmeninternes Inhouse-Training buchbar



## Anmeldung

✓ Ich melde mich / wir melden uns zu folgendem Training an:

### ONLINE-Training Lösungsorientierte und sichere Kommunikation im Service

Fax: +49 (0) 9192 / 994 36 81  
info@me-weiterbildung.de

#### Firmendaten / Rechnungsempfänger

Firma

ggf. Zusatz

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Ansprechpartner

Position

E-Mail

Telefon

Fax

#### 1. Teilnehmer

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

E-Mail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

#### 2. Teilnehmer

(-10% Rabatt auf die Teilnahmegebühr)

Name, Vorname

Position

Tätigkeitsschwerpunkt

E-Mail (für persönliche Lernumgebung)

Telefon

#### Hinweise

- Die Auftragsbestätigung ist die verbindliche Anmeldebestätigung. Der Trainingsplatz für den/die Teilnehmer ist damit reserviert.
- Die Anleitung zur Anmeldung in den Webinarbereich erhält der Teilnehmer nach der Auftragsbestätigung mit separater E-Mail.
- Stornierung (nur schriftlich möglich)
  - Bis 2 Wochen vor Trainingsbeginn können Sie die Anmeldung kostenfrei stornieren.
  - Erfolgt die Stornierung danach, erheben wir lediglich eine Anmeldegebühr von 100 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.
  - Bei kurzfristiger Stornierung innerhalb 1 Woche vor Trainingsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Teilnahmegebühr fällig.Selbstverständlich kann anstelle eines angemeldeten Teilnehmers ein Vertreter benannt werden, ohne dass hierbei zusätzliche Gebühren entstehen.
- me Weiterbildung behält sich vor, das Training wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus sonstigen wichtigen Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.

Datum



Unterschrift

## Termin

15.04.2021

### Dauer

1 Tag:  
8:00 Uhr bis ca. 16:00 Uhr

Pausen :  
alle 10 min zur vollen Stunde  
mittags ca. 12:00-13:00 Uhr

### ONLINE-TRAINING

Die Anleitung zur Anmeldung in den Webinarbereich erhält der Teilnehmer nach der Auftragsbestätigung mit separater E-Mail.

### Teilnehmerkreis

für

- Führungskräfte und
- Mitarbeiter

mit persönlichem und telefonischem Kontakt

- interne und externe Kommunikation

### Trainer

Markus Eckstein

### Investition

- 600 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

Auch als firmeninternes  
Inhouse-Training  
buchbar

„Jetzt habe ich verstanden,  
wie ich Gespräche von vornherein  
deeskalriere.“