

Geplante Kursinhalte

Gesprächs- und Verhandlungsführung

Die nachfolgenden Inhalte stellen die Minimalinhalte dar, die gerne durch weitere Themen ergänzt werden können. Die Reihenfolge der Themen kann abweichen.

- Grundsätze der Kommunikation
- Vier Seiten Modell / Vier Ohren Modell mit Beispiel
- Gespräche im Dialog führen
- Gesprächstechniken (Aktives Zuhören, gutes Zuhören, Zusammenfasse/Paraphrasieren, etc.)
- Fragetechniken
- Gesprächsleitfaden – von der Eröffnung des Gesprächs bis hin zum Abschluss
- Umgang mit Kritik und Beschwerden
- Von Phrasen und Todsünden in der Kommunikation
- Gesprächswiderstände abbauen und verhindern
- Was ist Verhandeln?
- Verhandlungsführung
- Menschen, Beziehungen, Vertrauen
- Todsünden beim Verhandeln
- Vorbereitung einer Verhandlung
- Durchführung und Leitung einer Verhandlung
- Leitfaden für eine erfolgreiche Verhandlung
- Praxistransfer
-

