



Kommunikationsgrundlagen

NLP-Basiswissen

Ziel Die Teilnehmer erhalten einen verständlichen Überblick über die wichtigsten Phasen und Werkzeuge einer erfolgreichen Kommunikation. Es wird deutlich, wann es mit einem Gesprächspartner „wie von selbst“ funktioniert und mit anderen nur sehr schwer. Es werden verschiedene Möglichkeiten einer professionellen Gesprächsführung, auch in schwierigen Situationen, vorgestellt und geübt.

Schwerpunkte

- Sprachliche Werkzeuge
- Nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten
- Wahrnehmungstypen erkennen
- Vertrauensbasis herstellen auch mit „schwierigen“ Kunden
- Der richtige Einsatz von Fragetechniken
- Angleichen und Führen
- Genaue Problem- und Zielbestimmung
- Einwandbehandlung und Abschluss

Vorteile und Nutzen

- ⊕ Erleichterte Akquise
- ⊕ Klarheit über alle Phasen eines Gesprächsverlaufs
- ⊕ Sicherheit auch in heiklen Gesprächssituationen
- ⊕ Bessere Kundenbindung
- ⊕ Erhöhte Abschlussquoten im Verkauf
- ⊕ Mehr Spaß bei der Arbeit

Methoden Vortrag, Einzel-, Paar- und Gruppenarbeiten

Material Ausführliche Unterlagen zur Vertiefung

Dauer 3 Tage