****

##### **Erfolgreich kommunizieren**

##### **Der Chauffeur als Botschafter**

Ein CZV zertifiziertes Tagestraining

**Ausbildner** Bernhard Grimm, GrimmKomm, Münsingen

**Teilnehmer** Chauffeure, Disponenten und alle im direkten Kundenkontakt stehenden Mitarbeitenden

**Lernziele** Die Teilnehmenden

 - wissen, wie Kunden entscheiden und wie sie sich dabei verhalten (K1)

 - verstehen, warum Kunden immer nach dem Nutzen streben (K2)

 - sind sich ihrer Aufgabe und der damit verbundenen Wirkung gegen aussen bewusst (A3)

 - wissen, wie Botschaften richtig interpretiert werden (K1)

 - kennen die verschiedenen Codierungen einer Nachricht (K1)

 - kennen den Unterschied zwischen der egozentrierten und kundenzentrierten

 Kommunikation (K2)

 - erfahren, wie sie Botschaften einfach klären können (K3)

 - können Sachverhalte gezielt hinterfragen und so Bedürfnisse erkennen (K3)

 - kennen die Vorteile einer positiven Ausdrucksweise (K1)

 - sind sich ihrer Wirkung in bezug auf Sprache, Ausdruck und Position bewusst (A3)

 - kennen die idealen Verhaltensweisen bei Reklamationen und Konflitksituationen (K3)

 - wissen, wie sie auch in anspruchsvollen Situationen souverän und ruhig reagieren (K3)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zeit** | **Dauer h** | **Inhalte (Methoden\*)** | **Lehrkräfte** |
| 08.30 – 08.40 | 0:10 | **Begrüssung / Kursziele / Erwartungen / Einleitung**  | Trainer |
| 08.40 – 09.45 | 1:05 | **Wann sich Menschen „bewegen“**Was braucht es, damit sich Menschen „bewegen“? Was treibt sie an, welche Motive braucht es?(Diskussion im Plenum) | Trainer  |
| 09.45 – 10.00 | - | Pause | - |
| 10.00 – 10.30 | 0:30 | **Wie Kunden entscheiden**Kunden entscheiden nach einem ganz bestimmten Schema. Wir diskutieren, was genau jeder Mensch für einen guten Entscheid braucht.(Gruppenarbeit, Plenum) | Trainer |
| 10.30 – 12.00 | 1:30 | **Wie wir Botschaften interpretieren** Jede Botschaft wird vom Sender codiert und vom Empfänger decodiert. Wenn wir wissen, wie wir richtig decodieren, er­kennen wir die Bedürfnisse der Kunden schneller.(Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 12.00 – 13.00 | - | Mittagspause | - |
| 13.00 – 14.45 | 1:45 | **Die Wirkung der positiven Sprache**Allein durch die Verwendung von positiven Formulierungen wirken wir wesentlich freundlicher, kompetenter und vertrauenswürdiger.(Gruppenarbeit, Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 14.45– 15.00 | - | Pause |  |
| 15.00 – 16.45 | 1:45 | **Verhalten in Konfliktsituationen**Wir diskutieren und trainieren das ideale Verhalten bei Reklamationen und anspruchsvollen Kundensituationen.(Gruppenarbeit, Diskussion im Plenum) | Trainer  |
| 16.45 – 17.00 | 0:15 | **Zusammenfassung und Fragen**Fragen und Schlussbesprechung(Diskussion, Feedback) | Trainer |
| **Total** | **7:00** |  |  |

**Tagesprogramm**

****