

OHNE WORTE ZUM ERFOLG – NUTZEN SIE DIE MACHT DER NONVERBALEN SIGNALE

Wussten Sie, dass nicht die Worte, sondern die sogenannten nonverbalen Signale (Blickkontakt bzw. unterbrochener Blickkontakt, Gestik, an welchem Platz man etwas sagt, Stimmführung, Atmung usw.) den entscheidenden Einfluss auf den Gesprächsverlauf haben?

Viele Studien belegen inzwischen die „**Macht der stummen Kommunikation**“.

- » Was kann ich tun, damit eine Situation nicht eskaliert?
- » Wie kann ich kritische Themen diskutieren und gleichzeitig einen guten Kontakt zu meinem Gesprächspartner (Kunde, Mitarbeiter, Kollege, Vorgesetzter, ...) halten?
- » Wie halte ich mich selber aus der Schusslinie?

Erleben Sie den Unterschied, den der **bewusste Einsatz der zehn Basismuster** der nonverbalen Kommunikation macht. Diese ermöglichen es, unangenehme Botschaften zu überbringen, ohne dass Gespräche eskalieren und souverän mit Angriffen / Kritik / Reklamationen umzugehen.

Kernstück des Trainings ist die Vermittlung und Übung der einzelnen nonverbalen (Mikro-) Muster, z. B. der Stimmuster oder der Blickrichtung. Sie erfahren, wie es genau funktioniert. Das ermöglicht Ihnen die sofortige Erprobung und Integration in Ihren Alltag.

Ziel:

Durch den bewussten Einsatz nonverbaler Signale halten Sie auch bei Konflikten die persönliche Beziehung zum Mitarbeiter / Kunden / Kollegen intakt und können dadurch weiterhin konstruktiv zusammenarbeiten.

Sie klären Probleme, vermeiden Eskalationen und vereinbaren tragfähige Lösungen.

Zielgruppe:

Wir kommunizieren immer und überall miteinander (sogar, wenn wir nichts sagen), deshalb ist dieses Training **für alle Menschen nutzbringend** und interessant. Besonders profitieren werden Teilnehmer, die häufig schwierige Gespräche führen, z. B. Ärzte, Rechtsanwälte, Steuerberater, Mitarbeiter der Finanzämter, Call Center Agents, Angestellte in Abteilungen des Beschwerdemanagements, Mütter, ...