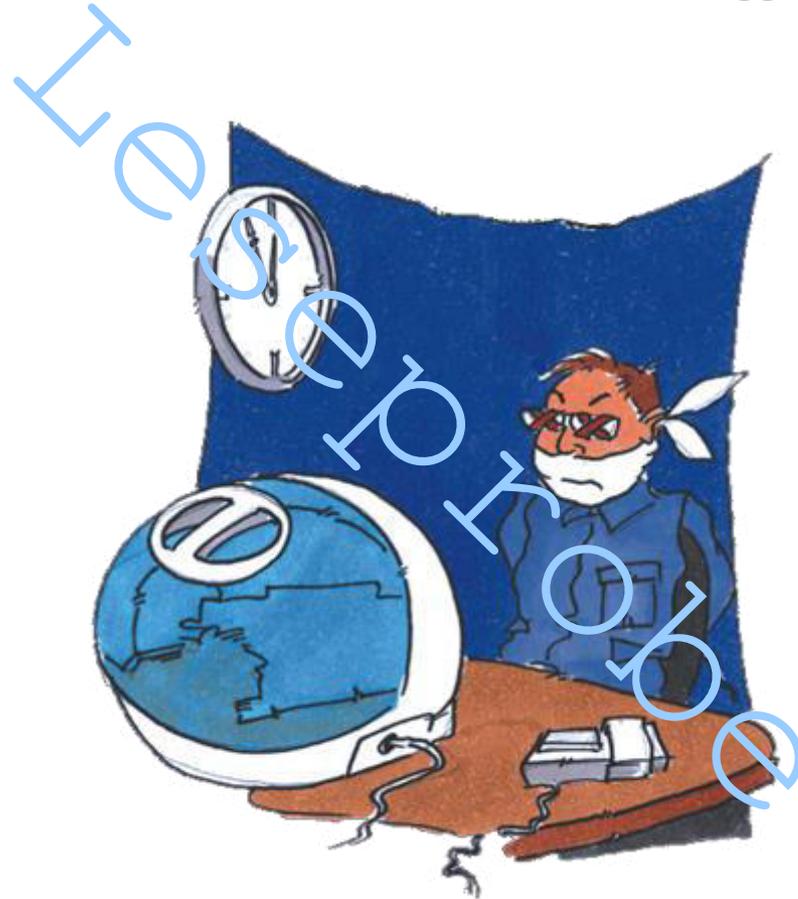


Business-Kommunikation

- Kommunikation im persönlichen Gespräch
 - Die Grundlagen der Kommunikation
 - Sprache und Wirkung
 - Kommunikationsmittel Körpersprache - Erscheinung - Auftreten
 - Methoden der Gesprächssteuerung
 - Präsentation
- Die Telefonkommunikation
 - Die persönliche Visitenkarte am Telefon
 - Auf den Punkt gebracht: Telefonregeln
 - Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Servicemanagement
 - Beziehungsmanagement
 - Kompetenzen eines Top-Servicemitarbeiters
- Tages-Clearing



Demotivation, Frustration, Stress und Aggression



Akustische, visuelle und kinästhetische (erfühlbare) Signale werden in folgender Reihenfolge im Gedächtnis behalten:

für das Gelesene ca. 10 %



für das Gehörte ca. 20 %



für das Gesehene ca. 30 %



für das Gefühlte ca. 70 % bis 90 %



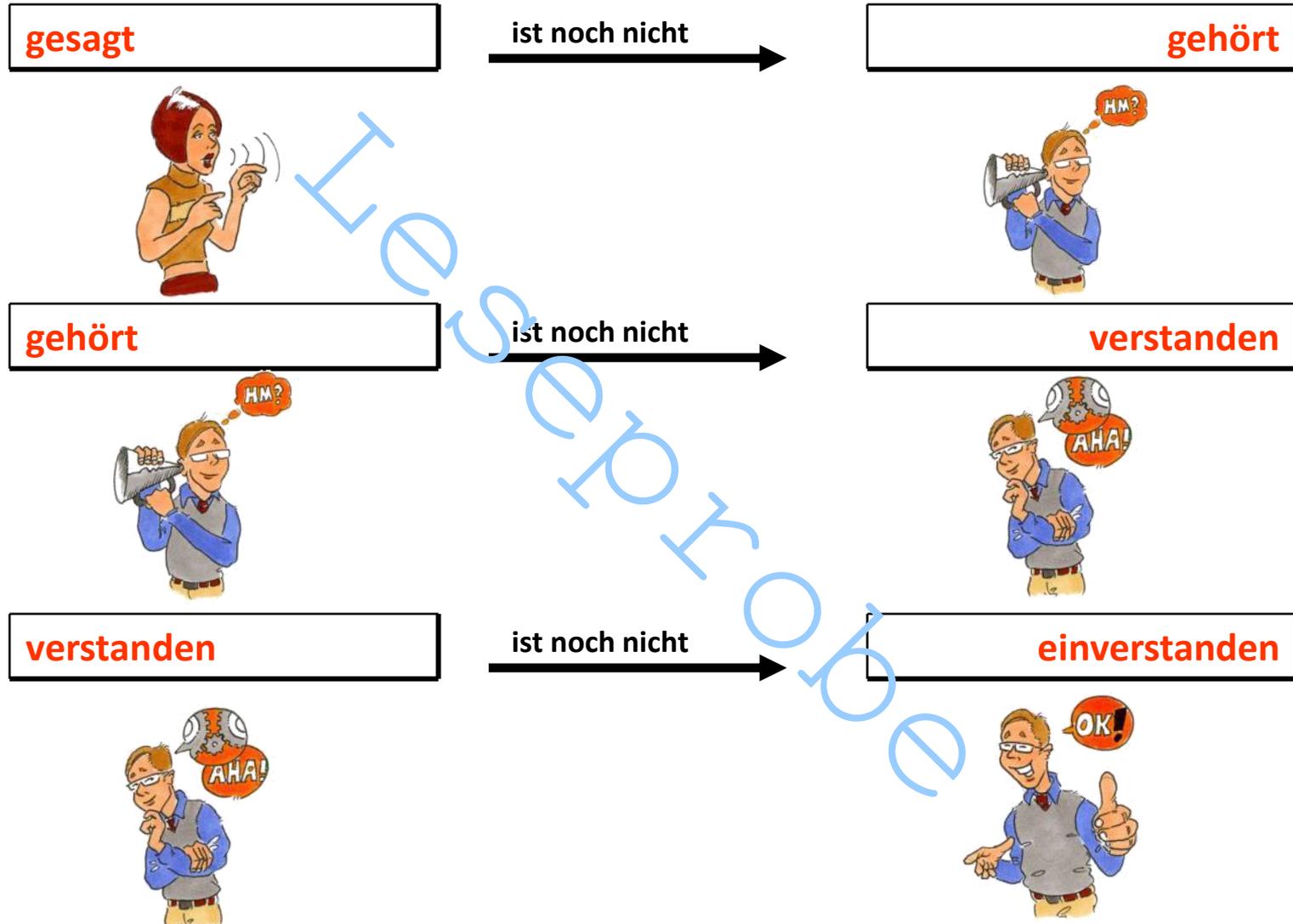
Harmonisierung folgender Bereiche:

- Sprache, Wortschatz und Satzbau
- Stimme und Sprechweise
- Gestik und Mimik
- Körpersprache und Erscheinungsbild

„Worte repräsentieren nicht die Wirklichkeit“

Korzybski







Das Kommunikationsmittel Sprache





~~eigentlich
könnte
sollte
müsste
im Regelfall~~

...

**Selbstmordwörter
vermeiden!**

~~trotzdem
aber
dennoch
Sie müssen
warum~~

...

**Reizwörter
vermeiden!**

