

## Kommunikation in der Kundenberatung

LERNZIELE	LERNINHALTE
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Die Teilnehmer erlernen die sichere Kommunikation mit dem Kunden.</li><li>✓ Die Teilnehmer erlernen Möglichkeiten des Gesprächsaufbaus.</li><li>✓ Die Teilnehmer erweitern ihre Kenntnisse in Bezug auf das richtige Zuhören und das Eingehen auf die Bedürfnisse des Kunden.</li><li>✓ Die Teilnehmer werden befähigt, Gespräche im Sinne der Kundenbehandlung zu führen und korrekte Informationen an den Kunden weiter zu leiten, ohne, dass dieser verängstigt wird o.Ä.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Theorien und Konzepte zur wertschätzenden Kommunikation im Team u. mit dem Kunden/ der Kundin - Grundlagen</li><li>✓ Die Kommunikation mit dem Patienten stellt ein Qualitätskriterium dar</li><li>✓ Reflexion der eigenen Haltung</li><li>✓ Zusammenhänge zwischen Empathie, Respekt und Vertrauen - Aktives Zuhören</li><li>✓ Gefühle wahrnehmen und wertschätzend behandeln</li><li>✓ Bedürfnisse klären-TZI u. ELSE</li><li>✓ Eigene Haltung im Umgang mit Nähe und Distanz</li><li>✓ Management eines Gesprächs – Gespräche vorbereiten</li><li>✓ Handlungsstrategien entwickeln, wenn vom Kunden/ der Kundin zu viel Nähe aufgebaut wird</li><li>✓ Handlungsstrategien entwickeln,</li></ul>

Kommunikation ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen. „Information“ ist in diesem Zusammenhang eine zusammenfassende Bezeichnung für Wissen, Erkenntnis oder Erfahrung. Mit „Austausch“ ist ein gegenseitiges Geben und Nehmen gemeint; „Übertragung“ ist die Beschreibung dafür, dass dabei Distanzen überwunden werden können, oder es ist eine Vorstellung gemeint, dass Gedanken, Vorstellungen, Meinungen und anderes ein Individuum „verlassen“ und in ein anderes „hineingelangen“.

So können wir die Kommunikation im Kundengespräch optimieren und lernen auf Bestimmtes acht zu geben und einzugehen. Der Kunde soll sich wohlfühlen, allerdings sollte man eine gewisse Distanz bewahren. Dies ist nicht allzu einfach und sollte thematisiert werden.

## Seminar

### ZIELGRUPPE

Das Angebot richtet sich an Pflegefachkräfte und Pflegehilfskräfte.

➔ Einsteiger für dieses Thema

### DAUER

Das Tagesseminar kann in zwei Gruppen vor- und nachmittags ausgerichtet werden.



### KOSTEN

Teilnahme ab 70 € zzgl. MwSt. bei uns im Haus & Buchung pauschal zur Durchführung in ihrem Hause ab 1.000 € zzgl. MwSt. möglich.

### Kontakt

**B.I.S. Bildungsinstitut GmbH**  
Bildung im Sozialwesen  
Lavesumerstraße 3d  
45721 Haltern am See  
Tel.: 02364 5042042  
E-Mail: [info@bis-bildungsinstitut.de](mailto:info@bis-bildungsinstitut.de)  
[www.bis-bildungsinstitut.de](http://www.bis-bildungsinstitut.de)