Professionelle Gesprächsführung

Konflikt- & Kommunikationscoaching · Anbieter: Learnix GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 742,56 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	84 Stunden in Vollzeit oder 84 Stunden in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Tag
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Trägerzertifikat: "Professionelle Gesprächsführung"

Kurzbeschreibung

Manche Gespräche führst du nebenbei, andere gehen dir schon Tage vorher durch den Kopf: das Feedback, das nicht gut ankommen wird, die Klärung mit einem verärgerten Kunden oder der Konflikt, der im Team schon länger schwelt. Gerade diese Gespräche bestimmen oft, wie die Zusammenarbeit danach aussieht. In diesem Kurs lernst du, Mitarbeiter-, Kunden- und Konfliktgespräche so zu führen, dass am Ende ein Ergebnis steht. Du bereitest jedes Gespräch vor , legst Ziel, Rollen und Erwartungen fest und überlegst, …

Bildungsträger & Kontakt

Learnix GmbH
Grünstraße 29 B, 21380 Artlenburg
Telefon: +49 4139 6949866
E-Mail: office@e-learnix.de
Web: https://learnipedia.e-learnix.de/

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Manche Gespräche führst du nebenbei, andere gehen dir schon Tage vorher durch den Kopf: das Feedback, das nicht gut ankommen wird, die Klärung mit einem verärgerten Kunden oder der Konflikt, der im Team schon länger schwelt. Gerade diese Gespräche bestimmen oft, wie die Zusammenarbeit danach aussieht.

In diesem Kurs lernst du, Mitarbeiter-, Kunden- und Konfliktgespräche so zu führen, dass am Ende ein Ergebnis steht. Du bereitest jedes Gespräch vor , legst Ziel, Rollen und Erwartungen fest und überlegst, worum es eigentlich geht. Im Gespräch selbst folgst du einer klaren Struktur aus Einstieg, Klärung, Lösung und Abschluss und behältst den roten Faden, auch wenn dein Gegenüber abschweift. Mit gezielten Fragen und Zusammenfassungen holst du die wichtigen Informationen heraus und merkst früh, wo ihr aneinander vorbeiredet. Kritik und Widerstände nimmst du sachlich auf und arbeitest mit deinem Gegenüber an einer Lösung, die beide tragen können. Wird es angespannt, deeskalierst du und setzt Grenzen, ohne das Gespräch abzubrechen. Zum Schluss hältst du fest, wer was bis wann erledigt , dokumentierst das Ergebnis und fasst später nach.

Am Ende gehst du ruhiger und sicherer in Gespräche, die dir bisher schwergefallen sind , und hast für typische Situationen wie Feedback oder Klärungsgespräche einen Ablauf, den du immer wieder anwenden kannst.

Der Kurs ist für dich, wenn du im Beruf Gespräche führst, bei denen etwas auf dem Spiel steht , ob mit Mitarbeitenden, Kolleginnen oder Kunden. Verkaufstechniken für den Vertrieb sind nicht Thema. Es geht um Gespräche, in denen du etwas klären oder lösen musst.

02 Lehrplan & Module

1. Gesprächsvorbereitung

Ziele, Rollen und Erwartungen für Gespräche festlegen
Gesprächsanlässe einordnen und gezielt vorbereiten
Voraussetzungen für strukturierte und ergebnisorientierte Gespräche schaffen

2. Gesprächsstruktur

Gespräche mit Einstieg, Klärung, Lösung und Abschluss systematisch aufbauen
Einen roten Faden im Gespräch sicherstellen
Gesprächsverläufe aktiv steuern und auf ein klares Ergebnis ausrichten

3. Fragetechniken

Präzise Fragen zur Klärung und Steuerung einsetzen
Gesprächspartner durch Fragen und Zusammenfassungen führen
Informationen strukturiert herausarbeiten und Missverständnisse reduzieren

4. Einwände bearbeiten

Einwände mit Verständnis und Klärung bearbeiten
Kritische Rückmeldungen und Widerstände sachlich aufnehmen
Tragfähige Lösungswege im Gespräch entwickeln

5. Konflikte deeskalieren

Spannungen frühzeitig erkennen und ansprechen
Schwierige Gesprächsverläufe steuern
Grenzen setzen und lösungsorientiert kommunizieren

6. Verbindliche Ergebnisse sichern

Vereinbarungen und Verantwortlichkeiten festhalten
Gesprächsergebnisse dokumentieren und nachvollziehbar absichern
Abschlusskompetenz für ergebnisrelevante Gespräche aufbauen

7. Nachbereitung und Transfer

Gesprächslearnings auswerten und in den Berufsalltag übertragen
Standards und Wiederholbarkeit für typische Gesprächssituationen entwickeln
Nachfassen und Transfer in zukünftige Gespräche sicherstellen

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Trägerzertifikat: "Professionelle Gesprächsführung"

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Technische Voraussetzungen

Deutschkenntnisse mindestens B2

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende
- WiedereinsteigerInnen
- QuereinsteigerInnen

Mögliche Berufsbilder: Kundenberater, Kundenbetreuer, Mitarbeiter Kundenservice

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Learnix GmbH · Grünstraße 29 B, 21380 Artlenburg
+49 4139 6949866 · office@e-learnix.de · https://learnipedia.e-learnix.de/

Online ansehen