NEXIO Online Akademie GmbH

Kommunikation Grundlagen, Assistenz & Sekretariat

Kommunikation im Büro · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 888 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	2 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Monate
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Dein beruflicher Erfolg hängt im Wesentlichen davon ab, wie du kommunizierst. Wenn du aktiv zuhörst, auf die Signale deines Gegenübers achtest und situationsgerecht reagieren kannst, wirst du erfolgreicher sein – egal, ob du mit Kunden kommunizierst oder in der internen Unternehmenskommunikation. Lerne, dein Sprachverhalten bewusst zu steuern und erreiche, dass deine Botschaft beim Gesprächspartner positiv ankommt. In Rollenspielen, Einzel- und Gruppenaufgaben wirst du die Regeln für ergebnisorientierte Kommunikation in der beruflichen Zusammenarbeit trainieren.

02 Lehrplan & Module

1. Verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikation

Du lernst die Ebenen der Kommunikation kennen: Worte, Körpersprache und Stimme. Dabei wird klar, wie diese Ebenen zusammenwirken und die Wirkung einer Botschaft bestimmen.

2. Die verschiedenen Empfangs- und Kommunikationskanäle

Du betrachtest verschiedene Kommunikationskanäle wie persönliches Gespräch, Telefon, E-Mail und Videokonferenz. Außerdem lernst Du, wie Menschen Informationen über unterschiedliche Sinneskanäle aufnehmen.

3. Die 4 Aspekte einer Nachricht

Mit dem Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun analysierst Du Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehung und Appell einer Nachricht. So erkennst Du, wie Missverständnisse entstehen.

4. Sender und Empfänger einer Nachricht

Du lernst das Sender-Empfänger-Modell kennen und betrachtest Codierung, Decodierung und Feedback. Störungen in der Übertragung erkennst Du dabei als Ursache für Missverständnisse.

5. Verhaltensstile und Wahrnehmung

Du beschäftigst Dich mit unterschiedlichen Verhaltensstilen und Mechanismen der Wahrnehmung. Dabei wird deutlich, wie Selbst- und Fremdbild das Miteinander beeinflussen.

6. Kommunikationsprobleme: Entstehung und Lösung

Du analysierst, wie Kommunikationsprobleme entstehen, etwa durch unklare Botschaften oder unterschiedliche Erwartungen. Dafür entwickelst Du Lösungsstrategien wie Nachfragen und Metakommunikation.

7. Konfliktfrei kommunizieren

Mit Ich-Botschaften und gewaltfreier Kommunikation formulierst Du Anliegen und Kritik ohne Angriff. So gehst Du Konflikte sachlich an und deeskalierst Situationen.

8. Aktives Zuhören

Du übst aktives Zuhören mit Paraphrasieren, Nachfragen und Spiegeln. Dadurch zeigst Du Interesse und stellst sicher, dass Du Dein Gegenüber richtig verstanden hast.

9. Situationsgerecht reagieren und kommunizieren

Du lernst, Gesprächssituationen einzuschätzen und Sprache, Ton und Verhalten passend anzupassen. Typische Situationen am Telefon, im Kundenkontakt und im Team trainierst Du praktisch.

10. Individuelle vs. kulturelle Bedingtheit von Verhaltensweisen und Kommunikationsstilen

Du untersuchst, welche Verhaltensweisen persönlich geprägt und welche kulturell bedingt sind. So entwickelst Du Verständnis für unterschiedliche Kommunikationsstile im Arbeitsalltag.

11. Kommunikation und Unternehmenserfolg

Du erfährst, wie interne und externe Kommunikation zu Kundenzufriedenheit, Zusammenarbeit und Unternehmenserfolg beitragen. Daraus leitest Du Anforderungen an Deine eigene Kommunikation ab.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Für die Teilnahme sind keine besonderen Voraussetzungen nötig. Natürlich solltest du berufliches Interesse mitbringen und einen Bezug zu Kommunikationssituationen im Job-Alltag haben.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Sekretär, Büromanager

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen