****

##### **Erfolgreich kommunizieren**

##### **Der Chauffeur als Botschafter**

Ein CZV zertifiziertes Tagestraining

**Ausbildner** Bernhard Grimm, GrimmKomm, Münsingen

**Teilnehmer** Chauffeure, Disponenten und alle im direkten Kundenkontakt stehenden Mitarbeitenden

**Lernziele** Die Teilnehmenden

- wissen, wie Kunden entscheiden und wie sie sich dabei verhalten (K1)

- verstehen, warum Kunden immer nach dem Nutzen streben (K2)

- sind sich ihrer Aufgabe und der damit verbundenen Wirkung gegen aussen bewusst (A3)

- wissen, wie Botschaften richtig interpretiert werden (K1)

- kennen die verschiedenen Codierungen einer Nachricht (K1)

- kennen den Unterschied zwischen der egozentrierten und kundenzentrierten

Kommunikation (K2)

- erfahren, wie sie Botschaften einfach klären können (K3)

- können Sachverhalte gezielt hinterfragen und so Bedürfnisse erkennen (K3)

- kennen die Vorteile einer positiven Ausdrucksweise (K1)

- sind sich ihrer Wirkung in bezug auf Sprache, Ausdruck und Position bewusst (A3)

- kennen die idealen Verhaltensweisen bei Reklamationen und Konflitksituationen (K3)

- wissen, wie sie auch in anspruchsvollen Situationen souverän und ruhig reagieren (K3)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zeit** | **Dauer h** | **Inhalte (Methoden\*)** | **Lehrkräfte** |
| 08.30 – 08.40 | 0:10 | **Begrüssung / Kursziele / Erwartungen / Einleitung** | Trainer |
| 08.40 – 09.45 | 1:05 | **Wann sich Menschen „bewegen“**  Was braucht es, damit sich Menschen „bewegen“? Was treibt sie an, welche Motive braucht es?  (Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 09.45 – 10.00 | - | Pause | - |
| 10.00 – 10.30 | 0:30 | **Wie Kunden entscheiden**  Kunden entscheiden nach einem ganz bestimmten Schema. Wir diskutieren, was genau jeder Mensch für einen guten Entscheid braucht.  (Gruppenarbeit, Plenum) | Trainer |
| 10.30 – 12.00 | 1:30 | **Wie wir Botschaften interpretieren**  Jede Botschaft wird vom Sender codiert und vom Empfänger decodiert. Wenn wir wissen, wie wir richtig decodieren, er­kennen wir die Bedürfnisse der Kunden schneller.  (Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 12.00 – 13.00 | - | Mittagspause | - |
| 13.00 – 14.45 | 1:45 | **Die Wirkung der positiven Sprache**  Allein durch die Verwendung von positiven Formulierungen wirken wir wesentlich freundlicher, kompetenter und vertrauenswürdiger.  (Gruppenarbeit, Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 14.45– 15.00 | - | Pause |  |
| 15.00 – 16.45 | 1:45 | **Verhalten in Konfliktsituationen**  Wir diskutieren und trainieren das ideale Verhalten bei Reklamationen und anspruchsvollen Kundensituationen.  (Gruppenarbeit, Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 16.45 – 17.00 | 0:15 | **Zusammenfassung und Fragen**  Fragen und Schlussbesprechung (Diskussion, Feedback) | Trainer |
| **Total** | **7:00** |  |  |

**Tagesprogramm**

****