



Beraten, Verkaufen & Dienstleistung **Gesprächskompetenz für Fach- und Führungskräfte**

- Kunden- und Mitarbeitergespräche professionell führen -

Seminar-Nr. 131/17

29.06. - 01.07.2017

Als Fach- und Führungskraft sind Sie darauf angewiesen mit unterschiedlichen Personen und Gruppen effektiv zu kommunizieren und den richtigen Ton zu treffen. Der erfolgreiche Umgang mit Kunden, Kollegen, Mitarbeitern und Vorgesetzten hängt von Ihrer Einstellung und Ihrer Kommunikationsfähigkeit ab. Effektive Gespräche mit Mitarbeitern stärken die Zusammenarbeit und tragen wesentlich zu Motivation, Leistung und Zufriedenheit bei.

Im Seminar lernen Sie Ihr individuelles Gesprächsverhalten kennen und das "Handwerkszeug" das Sie befähigt, auch schwierige Gespräche ziel- und partnerorientiert zu führen.

- Inhalt:**
- Kriterien für eine erfolgreiche Gesprächsführung
 - Einstellung zum Gesprächspartner prüfen
 - Körpersprache beachten
 - Fragen richtig stellen
 - Aktives Zuhören
 - Kritische Situationen bewältigen: Ich-/Du-Botschaften
 - Vier Seiten einer Information
 - Wertschätzend ausdrücken
 - Gesprächsregeln und -Strategien
 - Gespräche vor- und nachbereiten
 - Richtig Loben und Kritisieren
 - Feedbackregeln für eine konstruktive Auseinandersetzung

Methodik: Unter fachlicher Moderation gibt es viele Übungen (videogestützt), interaktive Gespräche, kurze Inputphasen und Feedback-Runden. Die gemeinsamen Besprechungen der Ergebnisse dienen auch dem Erfahrungsaustausch untereinander. Die Trainerin geht gerne auf spezielle Wünsche der Teilnehmer ein.

Zielgruppe: Fach- und Führungskräfte.

Teilnehmerzahl: Begrenzt auf 10 Personen, um auf die individuellen Erwartungen der Teilnehmer optimal einzugehen.

Moderatorin: **Gisela Hörle**, Grünberg
Seminare & Beratung
www.hoerle-training.de

Seminarbeginn: Donnerstag, den 29.06.2017, um 12.00 Uhr
Die Hotelzimmer sind in der Regel ab 15.00 Uhr bezugsfertig.

Seminarende: Samstag, den 01.07.2017, um 12.30 Uhr
Abreise nach dem Mittagessen.

**Veranstalter
und
Anmeldung:** Bildungsstätte Gartenbau
Gießener Straße 47, 35305 Grünberg
Tel.: 06401/9101-0 Fax: 06401/9101-91
E-mail: info@bildungsstaette-gartenbau.de
Internet: www.bildungsstaette-gartenbau.de

**Lehrgangs-
gebühren:** **295,00 Euro**

Kost und Logis: 226,00 Euro im Einzelzimmer Komfort
195,00 Euro im Doppelzimmer Komfort pro Person
205,00 Euro im Einzelzimmer Standard
179,00 Euro im Doppelzimmer Standard pro Person
155,00 Euro im Mehrbettzimmer pro Person
86,00 Euro für Gäste ohne Übernachtung/ohne Frühstück
(Inkl. der gesetzl. MwSt.)

Bei diesen Preisen handelt es sich um eine **feste Pauschale**, in der neben der Übernachtung und der Vollverpflegung auch die Pausengetränke sowie Kaffee & Kuchen enthalten sind.

Die Seminargebühren können Sie im Laufe des Lehrgangs an der Rezeption begleichen oder im Anschluss überweisen.

Rücktrittsversicherung: Eine Seminarkosten-Rücktrittsversicherung finden Sie auf der Internetseite:
www.reiseversicherung.com/reiseversicherungen/reiseruecktrittsversicherung/seminar_ruecktrittsversicherung.html

Allgemeine Bedingungen:

An- und Abmeldungen sind **schriftlich** vorzunehmen. Wird **innerhalb von 20 Tagen** vor Lehrgangsbeginn eine Anmeldung storniert, stellen wir **30% der Lehrgangsgebühr in Rechnung**. Bei einer Abmeldung innerhalb von **10 Tagen** berechnen wir die **volle Lehrgangsgebühr**. Erfolgt eine Abmeldung **am Tage des Lehrgangsbeginns** oder erscheint die angemeldete Person aus Gründen, die die Bildungsstätte Gartenbau nicht zu vertreten hat, nicht zum Lehrgang, so werden **außerdem 50%** der Kosten der gebuchten Leistungen **für Unterkunft und Verpflegung in Rechnung** gestellt. Die Bildungsstätte Gartenbau behält sich vor, bei zu geringer Teilnehmerzahl bis ca. 10 Tage vorher oder aus anderen dringenden Gründen die von ihr ausgeschriebenen Lehrgänge kurzfristig abzusagen. Bereits gezahlte Teilnehmergebühren werden erstattet, weitere Ansprüche sind ausgeschlossen. Inhaltliche und terminliche Abweichungen sowie Referententausch bleiben in dringenden Fällen vorbehalten. Der/die Teilnehmer/in ist einverstanden, dass seine/ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Lehrgangsabwicklung und für spätere Informationen per EDV be- und verarbeitet werden. Die genannten Bedingungen gelten für alle Veranstaltungen. Beachten Sie ggf. abweichende Bedingungen anderer Veranstalter im Haus.
(Stand: 01/2013)

Fördermöglichkeiten und Hinweise für Teilnehmer an Seminaren der Bildungsstätte Gartenbau:

1. Für **Nachwachskräfte** aus den **neuen Bundesländern** (Ernst-Schröder-Stiftung)
Gilt für Gärtner und Gärtnerinnen (auch Auszubildende) unter 36 Jahren, die ihren Arbeitsplatz in der Gartenbau-
branche in den neuen Bundesländern (einschließlich Berlin) haben.
2. Mitglieder der **Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen / Saarland**
Gemäß Fortbildungsordnung §3 der Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen können Fortbildungspunkte für den
Kurs erworben werden. Auch bei der Saarländischen Architektenkammer ist die Bildungsstätte mit ihrem Seminaran-
gebot akkreditiert
Nähere Auskünfte erteilt die Bildungsstätte Gartenbau unter Tel.: 06401/9101-0.
3. Wir akzeptieren **Bildungsschecks bzw. Prämiegutscheine**. Die Bildungsprämie wird aus Mitteln des Bundesministeri-
ums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert. Bitte infor-
mieren Sie sich unter: (www.arbeit.nrw.de), (www.qualischeck.rlp.de), (www.qualifizierungsschecks.de)
(www.bildungspraemie.info)). **Der Scheck muss mit der Anmeldung eingereicht werden!**