

Die 7 Schlüsselfaktoren erfolgreicher Kommunikation

Der Königsweg der Gesprächsführung

- 1. Nonverbale Kommunikation:** durch Körper und Stimme die eigene Wirkung steuern
- 2. Authentizität:** Ihre Gesprächspartner glaubwürdig überzeugen
- 3. Gesprächs-Führung:** Ziele konsequent verfolgen und durchsetzen
- 4. Wortwahl:** Botschaften präzise und klar formulieren
- 5. Empathie:** wissen, was beim anderen wirkt
- 6. Durchsetzungsstärke:** schwierige Gespräche aus der Sackgasse holen
- 7. Schlagfertigkeit:** Konflikte souverän meistern und Angriffe abwehren

Ihre Trainerin:



Dr. Dorothea Driever-Fehl
plus kommunikation

Ihre Toolbox für:

- ✓ Verhandlungen
- ✓ Kunden- und Mitarbeitergespräche
- ✓ Meetings
- ✓ Präsentationen
- ✓ Diskussionen
- ✓ Vorträge
- ✓ Konflikte

Begeisterte Teilnehmerstimmen:

- ◆ „Meine Erwartungen waren hoch. Diese wurden übertroffen. Tolle Veranstaltung mit vielen neuen Erfahrungen.“
S. Kreckel, CompuGroup Deutschland AG
- ◆ „Sehr praxisnah, konkrete Beispiele konnten angesprochen und mit der Trainerin diskutiert werden.“ S. Kunze, Bayerische Versorgungskammer

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

26. und 27. April 2018 in Frankfurt/M.

6. und 7. Juni 2018 in München

17. und 18. Juli 2018 in Köln

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!


MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

So optimieren Sie Ihre Kommunikation



Ihre Seminarleiterin:

Dr. Dorothea Driever-Fehl, Geschäftsführerin,
plus kommunikation, Köln

Herzlich willkommen

- Begrüßung durch die Seminarleiterin
- Kurze Vorstellungsrunde
- Abstimmung des Seminarinhalts mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

1) Nonverbale Kommunikation



- Die Macht des ersten Eindrucks
- Sie bekommen wertschätzendes Feedback, wie Sie „überkommen“
- Realistische Selbsteinschätzung Ihrer Wirkung auf andere durch den Abgleich Ihres Selbstbildes mit dem Fremdbild
- Wie entsteht der erste Eindruck und warum haben Sie dafür nur eine Chance?
- Das ABC der Körpersprache: Welche Verhaltensweisen bestimmen Ihre Wirkung?
- Anhand der Analyse von Videoaufnahmen und spezifischem Feedback erkennen: Sachlicher oder emotionaler Stil – welchen Stil benutzen Sie bevorzugt?
- Welche Vorteile jeder Stil hat und warum Sie beide Stile nutzen sollten
- Wie Sie Ihre Wirkung gezielt und systematisch beeinflussen können
- Der Ton macht die Musik – wie Ihre Stimme die richtigen Signale setzt

2) Authentizität



- Körpersprache gezielt beeinflussen: warum das kein leichtes Unterfangen ist
- Die drei wichtigsten Hindernisse identifizieren
- Das Gleichgewicht zwischen Authentizität und Veränderung finden
- Übung macht den Meister: Wie Sie die Anwendung im Alltag planen
- Der Körper folgt der inneren Haltung: Wie Sie Ihre innere Haltung beeinflussen können

3) Gesprächs-Führung



- Gelassener und sicherer auch in schwierige Gespräche gehen
- Gespräche professionell und zeitökonomisch vorbereiten
- Überprüfbare Ziele formulieren und als Kompass nutzen, um auf Kurs zu bleiben
- Hindernisse vorab gedanklich durchspielen – so können Sie souveräner agieren
- Checkliste zur Vorbereitung an einem eigenen Beispiel anwenden
- Fünf Phasen eines Gespräches: Wie Sie strukturiert ans Ziel kommen
- Wie Sie den roten Faden behalten und sich nicht in Scheingefechte verwickeln lassen
- Kleine Schritte – große Wirkung: Wie Sie für eine konstruktive Atmosphäre sorgen
- Problemfall Kritikgespräche: Wie Sie den Stress spürbar verringern können
- Hart auftreten in der Sache und verbindlich in der Beziehung
- Mit Hilfe der „7 goldenen Regeln“ Akzeptanz und Kooperation erreichen – trotz negativer Inhalte

4) Wortwahl

- Mit negativem und positivem Feedback Menschen beeinflussen und motivieren
- Konstruktives Feedback und wie Sie mit positiven Formulierungen mehr erreichen
- Kritikpunkte konkret und spezifisch beschreiben
- Reizwörter vermeiden, die Widerstand erzeugen
- Interesse wecken und auch schwierige Themen verständlich erläutern
- Komplexe Inhalte auf den Punkt bringen
- Botschaften und Ziele präzise und klar formulieren

Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit der Referentin und den Teilnehmern.

Wie Sie schwierige Gespräche aus der Sackgasse holen

Ihre Seminarleiterin:
Dr. Dorothea Driever-Fehl

Begrüßung durch die Seminarleiterin

- Klärung Ihrer Fragen zum Vortag
- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

5) Empathie

- Warum Empathie und Intuition kein Luxus sind, sondern die Basis für Ihren Erfolg
- Empathie – der Schlüssel für gegenseitige Sympathie und eine konstruktive Gesprächsatmosphäre
- Empathie zeigen, Widerstände würdigen und Konflikte deeskalieren mit aktivem Zuhören
- Das Insel-Modell: eine Expedition in die Realität Ihres Gegenübers
- Die „Insel der anderen“ erforschen und das Gespräch lenken
- Mit Fragen den Boden für Ihre Argumente bereiten
- Soziale Kompetenz – auf der Beziehungsebene mehr erreichen
- Empathie ist keine Technik, sondern eine Haltung

6) Durchsetzungsstärke

- Die hohe Kunst der Einwandbehandlung
- Welche Fehler Sie besser vermeiden sollten
- Wie Sie das „aber“ Ihres Gesprächspartners richtig deuten
- Wie Sie Einwände in Chancen verwandeln können
- Olympische Disziplin: Einwände vorwegnehmen
- Die Kunst Bitten und Forderungen abzulehnen
- Warum Neinsagen oft schwer ist
- In 6 Schritten zu einem klaren Nein kommen
- Achtung: Manipulationsfallen schnell erkennen
- Notfall-Box für notorische Ja-Sager

7) Schlagfertigkeit

- Warum unsachliche oder freche Angriffe uns (fast) immer auf dem linken Fuß erwischen
- Dumme Sprüche und unangemessenes Verhalten zurückweisen
- Vor welchen Fallen Sie sich hüten sollten:
 - Falle Nr. 1: Den Angriff ignorieren und im Thema fortfahren
 - Falle Nr. 2: Das Augenmaß beim Konter verlieren
 - Falle Nr. 3: Das Feld als sprachloser Verlierer räumen

- Strategien, wie Sie Ihr Gesicht wahren können:
 - Das Geschehen kommentieren (Meta-Kommunikation)
 - Mit der „gelben Karte“ warnen und eine letzte Chance geben
 - Sich schützen und die eigene Würde wahren mit der „roten Karte“
- Immer noch nicht schlagfertig? Doch – jeder kann es schaffen: Nie mehr sprachlos! Das schaffen Sie mit der praktischen Notfallbox für „Nicht-Schlagfertige“

Abschluss – Retrospektive, Fragen und Verdichtung

- Wiederholung der wichtigsten Kommunikationsmuster
- Offene Fragen klären
- Persönliche Optimierungspotenziale
- Transfersicherung durch Ihren persönlichen Entwicklungsplan, 72-Stunden-Vertrag und Partnerschaften zur Umsetzung

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag:
Empfang mit Kaffee und Tee ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 Uhr	ca. 17.30 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 17.00 Uhr

Am Vor- und am Nachmittag sind jeweils eine Kaffee- und Teepause in Absprache mit der Trainerin und den Teilnehmern vorgesehen.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Daniela Rühl

Tel.: +49 6196 4722-615

E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse





Dr. Dorothea Driever-Fehl

ist Geschäftsführerin von **plus kommunikation** in Köln und arbeitet seit über 25 Jahren als Trainerin im Management. Zu ihren Kunden zählen renommierte Unternehmen und Universitäten. Sie ist Expertin für Kommunikation, Didaktik, Kundenbeziehungen und Motivation.

Dr. Dorothea Driever-Fehl arbeitet sehr intensiv und praxisbezogen mit den Teilnehmern. Ihre Seminare sind lernprozessoptimiert, was einen besonders hohen Wissenstransfer bewirkt.

Kommunikation – das Zünglein an der Waage

„**Klare, faire und kluge Kommunikation**“ – das ist die Basis der Trainings von Dr. Dorothea Driever-Fehl. Ihre TeilnehmerInnen lernen mehr als nur Techniken. Diese bleiben nämlich wirkungslos, wenn sie nicht auf entsprechenden Haltungen beruhen. Ihre Angebote richten sich an Menschen, die anspruchsvolle Kommunikationssituationen meistern müssen.

Zum Beispiel:

- ✓ sicher auftreten und Sachverhalte überzeugend präsentieren
- ✓ Besprechungen effizient und ergebnisorientiert leiten
- ✓ kontroverse Diskussionen und Konflikte de-eskalierend steuern
- ✓ Missverständnisse verringern und Arbeitsabläufe störungsfrei halten
- ✓ mit Widerständen und mangelnder Kooperation professionell umgehen

Klar. Fair. Klug. Das bedeutet

- ✓ klare Forderungen stellen
- ✓ Klartext reden: auch bei Kritik, Reklamationen, Ablehnung
- ✓ mit anderen respektvoll und fair umgehen
- ✓ eine konstruktive Beziehung wahren – auch in stürmischen Situationen
- ✓ langfristig denken und kluge Strategien wählen

Mit ihrem Mix an Kompetenzen und praktischen Werkzeugen sorgt Dr. Dorothea Driever-Fehl bei ihren Teilnehmern für individuelle Aha-Effekte und spürbar verbesserte Kommunikationsfähigkeiten.

Ihr MANAGEMENTCIRCLE®-Servicepaket

Intensive Wissensvermittlung steht bei diesem Seminar im Fokus. Unsere drei Servicebausteine sollen Ihnen den größtmöglichen Nutzen gewährleisten.

1. Optimale Vorbereitung auf Ihre Bedürfnisse: Individuelle Fragestellungen!

Entscheiden Sie selbst, welche der zahlreichen Themen des Seminars Sie besonders vertiefen möchten. Zwei Wochen vor dem Seminar erhalten Sie von uns einen **Fragebogen**, damit Sie uns **Ihre spezifischen Fragen und gewünschten Schwerpunkte** mitteilen können. Unsere Expertin wird sich so besser auf Ihre **individuellen Interessen** und **Bedürfnisse** einstellen und den Seminarablauf noch gezielter gestalten.

2. Intensive Workshopatmosphäre: Begrenzte Teilnehmerzahl!

Die **Begrenzung der Teilnehmerzahl** ermöglicht ein Seminar mit intensiver und praxisnaher Wissensvermittlung. In zahlreichen Übungen und Rollenspielen wenden Sie das Gelernte sofort praktisch an.

3. Transfersicherung: Telefoncoaching nach dem Seminar

Ihr **individuelles Coaching!** Nach dem Seminar erhalten Sie ein exklusives Telefoncoaching von Dr. Dorothea Driever-Fehl für Ihren Transfer des Gelernten – ohne Aufpreis!

Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket

Entspannt ankommen – nachhaltig reisen. Buchen Sie den **Best-Preis!** Die Deutsche Bahn AG bringt Sie in Kooperation mit Management Circle günstig an Ihren Veranstaltungsort. Mit dem **Veranstaltungsticket** zum bundesweiten Festpreis, von jedem DB-Bahnhof:

www.managementcircle.de/bahn



AKTUELL UND AUF DEN PUNKT!

Nutzen Sie unseren E-Mail-Service, um zeitgemäß Ihre Top-Themen bequem per E-Mail zu erhalten. Ihr persönliches Profil verwalten Sie unter:
www.managementcircle.de/email



Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

Sie wollen kommunizieren wie ein Profi? In **Meetings**, **Verhandlungen** oder **Präsentationen** sofort wahrgenommen werden, Ihre Aussagen präzise und klar formulieren und Angriffe souverän meistern?

Management Circle hat für Sie ein Seminar konzipiert, das Sie in Ihrer **Kommunikationskompetenz** weiter stärkt. Mit dem richtigen Auftritt, der richtigen Wortwahl und Stimmlage überzeugen Sie selbst schwierige Gesprächspartner und beherrschen brenzlige Situationen.

Was Sie hier lernen

Die Trainerin zeigt Ihnen, wie Sie **Stimme, Körper und Sprache** in Einklang bringen und so in Gesprächen noch **überzeugender** auftreten. Sie erleben, wie Ihre Sprache lebendig, mitreißend und leicht verständlich wird. So bringen Sie selbst komplexe Sachverhalte **auf den Punkt**.

Ihr Nutzen

Sie erfahren, wie Sie

- klar und deutlich Ihre **Erwartungen kommunizieren**
- **Konflikte** und **Angriffe** souverän meistern
- Ihre **Gesprächspartner** von Ihrem Vorhaben **überzeugen**
- **schwierige Gespräche** aus der Sackgasse holen
- die **richtigen Fragen** stellen und schneller ans Ziel gelangen

Zur Methodik

- **Kurzvorträge**
- **Rollenspiele**
- **Gruppen- und Einzelübungen**
- Konkrete **Fallbeispiele** und deren **Analyse**
- Diskussion von **Praxisfällen** mit konkreten, sofort umsetzbaren Hinweisen und **Tipps**
- **Erfahrungsaustausch**

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Yvonne Hofmann

Senior Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-696

E-Mail: yvonne.hofmann@managementcircle.de

Dieses Seminar ist

- **praxisnah** – durch konkrete Tipps für die sofortige Umsetzung
- **zielorientiert** – durch professionelle Vorschläge für Ihren beruflichen Alltag
- **lösungsorientiert** – durch klare Einsichten anhand von Fallstudien
- **ergebnisorientiert** – durch Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen
- **lebendig** – durch anschauliche Beispiele und Ideen

Ihre Vorteile auf einen Blick

- Perfekte Mischung aus Theorie und Praxis
- Erfahrene Referentin, die stets mit „sehr gut“ und „gut“ bewertet wird
- Wichtige Leitfäden für Ihre tägliche Arbeit
- Wertvolles Feedback und Transfersicherung durch Ihren persönlichen Entwicklungsplan

Ihr 3-faches PLUS:

- 1 **Auf Wunsch mit Video-Feedback**
- 2 **Fragebogen zur Klärung Ihrer Erwartungen**
- 3 **Umsetzungs-Tipps für die Praxis**

Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Managementtraining für Teamleiter

11. und 12. Juni 2018 in Köln

11. und 12. Juli 2018 in München

23. und 24. August 2018 in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne

Eberhard Bergmann

Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888

E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Stimmen begeisterter Teilnehmer:

- ✓ *„Viele nützliche Tipps – sehr zu empfehlen! Dr. Driever-Fehl trifft den Nagel auf den Kopf.“* L. Sternik, Roche Diagnostics GmbH
- ✓ *„Eine tolle Veranstaltung, welche mir für meine persönliche Entwicklung die richtigen Werkzeuge in die Hand gibt und somit meine kommunikativen Skills nachhaltig verbessern kann.“* A. Heuser, Deutsche Telekom Regional Services and Solution GmbH
- ✓ *„Ein sehr guter Mix aus Theorie und praktischen Übungen. Alle Übungen waren sehr anschaulich und zielführend.“* J. Prell, EnBW Energie Baden-Württemberg AG

Wer sollte teilnehmen?

Dieses Seminar richtet sich an **Leiter** und **leitende Mitarbeiter** sowie **Personen, die beruflich intensiv kommunizieren**, die ihre Kommunikationsfähigkeit weiter steigern sowie souveräner und überzeugender auftreten wollen.

Termine und Veranstaltungsorte

26. und 27. April 2018 in Frankfurt/M.

QGREENHOTEL by Mélia, Katharinenkreisel (Opelrondell), 60486 Frankfurt/M.

Tel.: +49 69 70730-0, Fax: +49 69 70730-333

E-Mail: qgreen.frankfurt@melia.com

6. und 7. Juni 2018 in München

Hilton München Park, Am Tucherpark 7, 80538 München

Tel.: +49 89 3845-2525, Fax: +49 89 3845-2555

E-Mail: reservations.munich@hilton.com

17. und 18. Juli 2018 in Köln

Dorint An der Messe Köln, Deutz-Mülheimer-Straße 22-24, 50679 Köln

Tel.: +49 221 80190-111, Fax: +49 221 80190-190

E-Mail: reservierung.koeln-messe@dorint.com

Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Die 7 Schlüsselfaktoren erfolgreicher Kommunikation

Ich/Wir nehme(n) teil am:

ws

26. und 27. April 2018 in Frankfurt/M.

04-85449

6. und 7. Juni 2018 in München

06-85450

17. und 18. Juli 2018 in Köln

07-85451

1

Name/Vorname

Position/Abteilung

2

Name/Vorname

Position/Abteilung

3

Name/Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon/Fax

@

E-Mail

Datum

Unterschrift

Ansprechpartner/in im Sekretariat:

Anmeldebestätigung bitte an:

Abteilung

Rechnung bitte an:

Abteilung

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter +49 6196 4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: +49 6196 4722-700

Fax: +49 6196 4722-999

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Internet: www.managementcircle.de/04-85449

Postanschrift: Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.

Telefonzentrale: +49 6196 4722-0

