

# Die 7 Schlüsselfaktoren erfolgreicher Kommunikation

## Sichere Gesprächsführung im Beruf

- 1. Nonverbale Kommunikation** – die eigene Wirkung besser kennen und sicherer auftreten
- 2. Authentizität** – wie Sie Glaubwürdigkeit und Überzeugungskraft im Gespräch steigern
- 3. Gesprächsführung und Argumentation** – so behaupten Sie Ihre Position
- 4. Wortwahl und Formulierung** – Botschaften präzise und klar formulieren
- 5. Empathie** – Verständnis für Gesprächspartner entwickeln und deren Motivation kennen
- 6. Durchsetzungsstärke** – so vertreten Sie Ihren Standpunkt auch in kritischen Gesprächen
- 7. Schlagfertigkeit** – Angriffe frühzeitig erkennen und souverän abwehren

Ihre Trainerin



Stefanie Kraus  
Expertin und Coach für  
Führungsentwicklung und  
Kommunikation

Ihre Toolbox für:

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

Ihr PLUS – interaktiver Workshop  
zu jedem Schlüsselfaktor

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

- 6. und 7. Dezember 2018 in München
- 22. und 23. Januar 2019 in Köln
- 18. und 19. Februar 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

  
**MANAGEMENT CIRCLE**<sup>®</sup>  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

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

## So optimieren Sie Ihre Kommunikation



Ihre Seminarleiterin:

Stefanie Kraus

Expertin und Coach für Führungsentwicklung und Kommunikation

Empfang mit Kaffee und Tee **ab 8.45 Uhr**

### 9.30 Herzlich willkommen

- Begrüßung durch die Seminarleiterin und kurze Vorstellungsrunde und Erwartungen
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars

### 9.40 Nonverbale Kommunikation

- Die Macht des ersten Eindrucks: „Wie kommen Sie rüber?“
- Wirkung und Auftreten: das ABC der Körpersprache
- Wie Sie Ihre Wirkung gezielt beeinflussen können
- Gestik und Mimik, Stimme und Tonlage

#### Praxisübung

Sie präsentieren sich und Ihre Ziele, Aufgaben, Anliegen bei einem Kunden, Partner, Ihrem neuen Team oder Ihren Mitarbeitern.

Individuelles Feedback: Sachlicher oder emotionaler Stil, was liegt Ihnen mehr?

11.15 Kaffee- und Teepause

### 11.30 Authentizität

- Über Bewusstsein und Aufrichtigkeit: Wieso Körpersprache nicht so einfach zu beeinflussen ist
- Die drei wichtigsten Hindernisse identifizieren
- Die innere Haltung und wie man sie verändern kann

#### Praxisübung

Sie üben, wie Sie in verschiedenen Situationen Ihre innere Haltung ins Gleichgewicht bringen.

13.00 Business Lunch

### 14.15 Gesprächsführung und Argumentation

- Die fünf Phasen eines Gesprächs
- Optimale Vorbereitung: Ziele formulieren, Hindernisse identifizieren, Strategie & Checkliste
- Wie Sie den roten Faden beibehalten und sich nicht in Scheingefechte verwickeln lassen
- Auch wenn es kritisch wird: Akzeptanz und Kooperation erreichen mit den „7 goldenen Regeln“

#### Praxisübung

Sie entwickeln an einem eigenen Beispiel eine Strategie und Checkliste zur Vorbereitung, stellen diese in der Gruppe vor und haben die Gelegenheit, sich in der Umsetzung zu üben.

16.15 Kaffee- und Teepause

### 16.00 Wortwahl und Formulierung

- Menschen mit positivem oder negativem Feedback beeinflussen und motivieren
- Konkrete Beschreibung von Kritikpunkten
- Reizwörter vermeiden, die Widerstand erzeugen
- Feedback geben, einfordern und erhalten

#### Praxisübung

Sie geben einer Kollegin, einem Mitarbeiter, einer Führungskraft oder einem Team Feedback zu Situationen aus dem beruflichen Alltag: Verhalten im Meeting, Wertschätzung, Arbeitsleistung

17.45 Zusammenfassung und Gelegenheit für Ihre noch offenen Fragen

18.00 Ende des ersten Seminartages und anschließend Get-together

### 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:  
Stefanie Kraus

### 9.00 Herzlich willkommen zurück

- Ziele und Inhalte des zweiten Seminartages

### 9.10 Empathie

- Die vier Ohren der Kommunikation und warum Empathie die Basis für eine erfolgreiche Kommunikation ist
- Verständnis zeigen, Widerstände würdigen und Konflikte deeskalieren mit aktivem Zuhören
- Mit Fragen den Boden für Ihre Argumentation bereiten

#### Praxisübung

Im Rahmen eines Konfliktgesprächs aus Ihrem beruflichen Umfeld erforschen Sie „die Insel des Anderen“.

### 10.45 Kaffee- und Teepause

### 11.00 Durchsetzungsstärke

- Position beziehen und Ihren Standpunkt vertreten
- Das „Aber“ des anderen
- Einwände vorwegnehmen und in Chancen verwandeln
- Warum Neinsagen oft schwer ist
- Die Kunst, Bitten und Forderungen abzulehnen
- Achtung: Manipulationsfalle!
- Notfallbox für notorische Ja-Sager

#### Praxisübung

Sie üben die „sechs Schritte zum Nein“ anhand einer Forderung Ihrer Führungskraft, Ihres Kunden, Projektleiters oder Teamkollegen.

### 12.30 Business Lunch

### 13.45 Schlagfertigkeit

- Warum unsachliche oder freche Angriffe uns (fast) immer auf dem linken Fuß erwischen
- „Dumme Sprüche“ und unangemessenes Verhalten zurückweisen

- In welche Fallen Sie nicht tappen sollten:
  - Den Angriff ignorieren und im Thema fortfahren
  - Das Augenmaß verlieren
  - Sprachlos das Feld räumen

#### Praxisübung

Im Team erarbeiten Sie schlagfertige Antworten für typische Angriffssituationen und erhalten die Möglichkeit, diese auch umzusetzen.

### 15.15 Kaffee- und Teepause

### 15.30 Erfolgreiche Kommunikation bei der Konfliktlösung, Verhandlung, im Feedback- oder Mitarbeitergespräch

- Mit Ihrer Führungskraft
- Mit Ihrem Mitarbeiter
- In Ihrem Team
- Mit einem Kollegen
- Mit einem Kunden

#### Praxisübung

Sie nutzen die 7 Schlüsselfaktoren erfolgreicher Kommunikation zur Vorbereitung Ihrer individuellen Herausforderung.

### 17.00 Zusammenfassung und Feedbackrunde

### 17.30 Ende des Seminars

## 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](mailto:daniela.ruehl@managementcircle.de)

[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)





## Stefanie Kraus MBA

ist Master of Business Administration und Magistra Artium in Politik- und Literaturwissenschaft. Ihre internationale Karriere hat sie seit 2001 in unterschiedlichen Positionen der Software- und Beratungsbranche entwickelt, vor allem in der Leitung von Vertriebsteams, Marketing und PR. Als Geschäftsführerin wurde sie 2006 in Spanien als „Best Manager“ ausgezeichnet.

Seit über 10 Jahren widmet Stefanie Kraus sich ihrer Leidenschaft als Trainerin und Coach mit verschiedenen Seminarreihen, MBA- und In-Company-Programmen zum beratenden und strategischen Vertrieb, erfolgreicher Kommunikation und Zusammenarbeit, Verhandlungstechniken und Konfliktmanagement.

Mit zusätzlichen Kreativmethoden wie Design Thinking und LEGO® SERIOUS PLAY® sowie einem fundierten Business Modelling Background unterstützt Stefanie Kraus seit 2016 im Change Management von digitalen Transformationsprojekten.

Stefanie Kraus arbeitet mit den Teilnehmern an praxisnahen und individuell erlebten kommunikativen Herausforderungen. Ihre integrative und unmittelbare Lerndidaktik hat eine ausgeprägt hohe Wirkung auf den Transfer. Durch die intensive Arbeit im Workshop motivieren sich die Teilnehmer sozusagen von selbst, die erlernten Kompetenzen im Anschluss in ihrem beruflichen Miteinander direkt anzuwenden.

## Kommunikation – der Schlüssel zu Ihrem

### beruflichen Erfolg

„**Klare, faire und kluge Kommunikation**“ – das ist die Basis der Trainings von Stefanie Kraus. Ihre TeilnehmerInnen lernen mehr als nur Techniken und Einblicke in relevante Kommunikationsmodelle. Diese bleiben nämlich wirkungslos und theoretisch, wenn sie nicht auf entsprechenden Haltungen beruhen und anhand von praxisnahen Beispielen geübt werden können. Ihre Angebote richten sich an Menschen, die in Ihrem beruflichen Umfeld anspruchsvolle Kommunikationssituationen meistern müssen, die sich meistens aus dem ganz normalen Alltag ergeben: mit Führungskräften, Mitarbeitern, Kollegen, Partnern oder Kunden.

### 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
- ✓ eindeutig kommunizieren und sich nicht verunsichern lassen: auch bei Kritik, Reklamationen, Ablehnung
- ✓ mit anderen respektvoll und fair umgehen
- ✓ eine konstruktive Beziehung in emotional herausfordernden, stürmischen Situationen wahren
- ✓ langfristig denken und kluge Strategien wählen

Mit ihrem Mix an Kompetenzen und praktischen Werkzeugen sorgt Stefanie Kraus 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. Intensive Nachbereitung

Umfangreiche Arbeitsunterlagen für Sie. **Detaillierte Seminarunterlagen** machen ein Mitschreiben für Sie entbehrlich und unterstützen Sie dabei, die erworbenen Impulse und Fähigkeiten weiter zu vertiefen.

## 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 ihren Standpunkt überzeugender vertreten und authentischer auftreten. Sie erleben, wie Ihre Sprache lebendiger, mitreißender und leichter verständlich wird. So bringen Sie selbst komplexe Sachverhalte in anspruchsvollen Gesprächssituationen auf den Punkt. Sie erkennen Angriffe und wehren Sie ab. Kommunikation wird für Sie zu einem aktiven Gestaltungsmittel Ihrer beruflichen Beziehungen, das Sie klug und bewusst einsetzen können.

## 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**
- Diskussionen zu erlebten **Praxisfällen** mit konkreten, sofort umsetzbaren Hinweisen und **Tipps**
- und einem intensiven **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

yvonne.hofmann@managementcircle.de

## Begeisterte Teilnehmer über dieses Seminar

- ✓ **„Praxisnah, viele Tipps zur Umsetzung, hohe Interaktion mit den Teilnehmern.“**  
M. Hoppe, Nord/LB
- ✓ **„Meine Erwartungen waren hoch. Diese wurden übertroffen. Tolle Veranstaltung mit vielen neuen Erfahrungen.“**  
S. Kreckel, CompuGroup Medical Deutschland AG
- ✓ **„Sehr realitätsnahe Beispiele, die durch eine Vielzahl von Gruppen- bzw. Rollenspielen geübt werden konnten und somit zur Umsetzung im Alltag helfen.“**  
M. Schwebler, Rockwell Collins Deutschland GmbH

## Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

### Konsequent führen

**29. und 30. Januar 2019** in Düsseldorf

**5. und 6. März 2019** in München

**3. und 4. April 2019** 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

## Soft Skills-Blog

Tipps und Tricks, mit denen Sie Ihre Kompetenzen stärken!

Jetzt folgen!



[www.management-circle.de/soft-skills](http://www.management-circle.de/soft-skills)



[@skills\\_circle](https://twitter.com/skills_circle)

MANAGEMENT CIRCLE®  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

# Die 7 Schlüsselfaktoren erfolgreicher Kommunikation

## ■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

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

## ■ Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Sie erfahren, wie Sie

- klar und deutlich Ihre **Erwartungen kommunizieren**.
- **Konflikte** und **Angriffe** souverän meistern.
- Ihre **Sprech-** und **Ausdrucksformen** optimieren, damit Ihre Sprache lebendig, mitreißend und leicht verständlich wird.
- komplexe Sachverhalte **auf den Punkt** bringen.

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

### 6. und 7. Dezember 2018 in München

12-86199

Le Meridien München, Bayerstraße 41, 80335 München  
Tel.: +49 89 2422-2995 Fax: +49 89 2422-2025  
E-Mail: reservations@lemeridienmunich.com

### 22. und 23. Januar 2019 in Köln

01-86200

Dorint Hotel am Heumarkt Köln, Pipinstraße 1, 50667 Köln  
Tel.: +49 221 80190-111 Fax: +49 221 80190-190  
E-Mail: reservierung.koeln-heumarkt@dorint.com

### 18. und 19. Februar 2019 in Frankfurt/M.

02-86201

Intercontinental Frankfurt, Wilhelm-Leuschner-Straße 43  
60329 Frankfurt/M., Tel.: +49 69 2605-2444  
Fax: +49 69 2605-2322 E-Mail: frankfurt.reservations@ihg.com

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.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: [www.managementcircle.de/12-86199](http://www.managementcircle.de/12-86199)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

### 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.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ 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](http://www.managementcircle.de)



Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung. Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)