RICHTIG KOMMUNIZIEREN AM ARBEITSPLATZ

Diese Ausbildung soll die kommunikativen Fähigkeiten zwischen Kollegen/innen und /der Kunden/innen stärken. Eine wichtige Rolle spielt hierbei, die Fähigkeit auf Beschwerden richtig zu reagieren, aber auch die Fähigkeit, Konflikte lösungsorientiert anzugehen.

Inhalt:

ECTS	Module	Vortragender	Arbeitsbuch	Videovortrag	Prüfung
1	**Grundsätze der Kommunikationslehre**				
	Kommunikation und Rolle im Team	Wilhelm Alexander Operschal	87	ja	
	Wahrnehmung und Ziele erreichen	Karin Stauder	60	ja	
		Reinhard Burits	33	ja	_
1	**Kommunikative Kompetenz**				
	Motivation und Zielerreichung	Wilhelm Alexander Operschal		ja	_
	Wichtige Benimmregeln und Umgangsformen im Kundenkontakt	Wilhelm Alexander Operschal	30	ja	_
	Reklamation und Einwandbehandlung	Wilhelm Alexander Operschal	48	ja	_
2			**258**		

Zielgruppe:

- Mitarbeiter/innen in Handwerk und Produktion

Lehrmodus:

Multimediale Ausbildung (Videovorträge, Impulsvorträge, Lehrbücher und Arbeitsskripten) oder Präsenzausbildung. Nach positiver Absolvierung alle Module wird die Teilnahmebestätigung „Richtig kommunizieren am Arbeitsplatz“ ausgestellt.

Ausbildungsumfang:

2 ECTS (= 50 UE)

Kosten pro Teilnehmer/in:

290 EUR zzgl. 20% USt

WIRTSCHAFTSIMPULSE Bildungs-GmbH
Figulystraße 38, 4020 Linz Tel. +43(0)732 66 04 66-0
office@wirtschaftsimpulse.at www.wirtschaftsimpulse.at