



# Seminar

## Gesprächsführung und Kommunikation

Optimieren Sie Ihre Gesprächskompetenz, bauen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten aus und gewinnen Sie mehr Sicherheit und Souveränität im Umgang mit Ihren Kunden und Kollegen.



**Führungskräfte- &  
Vertriebstrainerin  
Business Coach**



# Seminar

## Ihr Nutzen

Fachliches Können allein sichert heute nicht mehr den beruflichen Erfolg. Viele Unternehmensziele werden in Kooperationen erreicht. Daher ist ein ergebnisorientiertes Kommunikationsverhalten von entscheidender Bedeutung.

Das Ziel dieses Trainings ist es, sich bewusst zu machen, wie es gelingt, zu anderen Menschen tragfähige Verbindungen herzustellen.

Durch den effektiven Einsatz von Argumentationstechniken gewinnen Sie an Überzeugungskraft und erreichen sicher Ihre Ziele. Sie steigern somit Ihre persönlichen Erfolgchancen und verbessern Ihr Standing bei Kunden und Kollegen.

Sie entwickeln eigene Gesprächsstrategien und -techniken und können diese gezielt im Gespräch anwenden.

Durch partnerschaftliche Kommunikation bauen Sie Ihre Kundenbeziehungen langfristig aus.



# Seminar

## Ziele und Inhalte

### **Schlüsselfaktor Kommunikation**

- Die Sprache des Kunden sprechen: So erreichen Sie Ihre Gesprächspartner
- Kundenbeziehungen aufbauen und aktiv steuern
- Verbale- und non-verbale Kommunikation gezielt einsetzen
- Sach- und Beziehungsebene, Aktives Zuhören, WahrnehmungsfILTER, Selbst- und Fremdwahrnehmung

### **Gesprächstechniken und -strategien gewinnbringend einsetzen**

- Gesprächstechniken und -strategien entwickeln und aktiv umsetzen
- Der Schlüssel zum Kunden: Persönlichkeitsstile erkennen und die Kommunikation am Kunden ausrichten
- Wer fragt, führt! Fragetechniken gezielt einsetzen
- Wirkungsvoll argumentieren und überzeugen
- Motive und Entscheidungsstrukturen erkennen und nutzen
- Erfolgsfaktoren für gelungene Verhandlungen

### **Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern**

- Konfliktpotenziale in Situationen erkennen und analysieren
- Eigenes Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen beleuchten
- Impulskontrolle, Eskalationen abwenden
- Kooperative und konstruktive Gespräche führen
- Partnerschaftliche Lösungen erarbeiten



# Seminar

## Die Zielgruppe

Alle, die ihre Kenntnisse in der Kommunikation ausbauen und ihre Gesprächskompetenz beim Kunden, mit Kollegen oder in Gesprächen mit Vorgesetzten verbessern wollen

## Methoden

Praxisorientiertes, kommunikationsrelevantes Präsenztraining: Einzel- und Gruppenarbeit, Rollentrainings, Diskussion von Praxis- und Best-Practice-Beispielen, Erfahrungsaustausch, Trainer-Input, individuelles Feedback, Selbstreflexion

## Inhouse-Training

## Teilnehmerzahl

## Dauer

Maximal 12 Personen

2 Tage

## Seminar-Ort

## Termin

Wird durch den Kunden festgelegt

Nach Absprache



## Referenzunternehmen

- AOK – die Gesundheitskasse Bayern
- Barthelmess
- Bundesagentur für Arbeit
- CIP GmbH
- Colt Telekom GmbH
- Commerzbank AG
- Deutsche Bank AG
- DSE GmbH
- Fraunhofer IWU
- GEFA Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH
- GRUNDIG AKADEMIE
- Haufe Akademie
- ias academy
- IME-Seminare
- IKK Südwest
- LBS Wohnbau AG
- Leoni AG
- Non-Profit-Organisationen
- Raiffeisen- und Volksbanken
- R+V Versicherung AG
- Roche Diagnostics Deutschland GmbH
- Sparkassensektor
- Stadtverwaltungen
- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer
- Vielberth AG



## Referenzprojekte

- **Konfliktmanagement für Führungskräfte:**  
Bestandsaufnahme, Konzeption, Training, Coaching (Banken, Krankenkassen, Steuerkanzleien), ggf. Praxis-begleitung von Mitarbeitern (offene Seminare, Inhouse)
- **Gesprächsführung und Konfliktmanagement:**  
für Mitarbeiter in herausfordernden Kundensituationen z. B. im Bankenbereich (Intensive Care) oder im Beschwerdemanagement
- **Konfliktmanagement in der Immobilienbranche:**  
bei zahlreichen Bauträgern, Investment- und Verwaltungsgesellschaften, Bundesimmobilien (private und gewerbliche Kunden) im offenen Seminar und Inhouse, Konzeption, Training und Coaching
- **Konflikte im Vertrieb:**  
Seminarkonzeption, Training, Expertenberatung und Coaching (unterschiedliche Branchen, offene Seminare und Inhouse)
- **AOK - die Gesundheitskasse Bayern und weitere Krankenkassen:**  
Entwicklung der Führungskompetenz durch Training, Begleitung bei Teamentwicklungsprozessen, Teamworkshops für Führungskräfte, Konzeption, Durchführung
- **Stadtverwaltungen/Behörden:**  
**Konfliktmoderation/Mediation,** Konzeption, Trainingsprogramme, Workshops, Einzelcoachings für Führungskräfte



## Die Trainerin

Doris Stein-Dobrinski ist gefragte Kommunikationstrainerin, Management Consultant, Führungskräfteentwicklerin, Wirtschaftsmediatorin und Business Coach. Sie verfügt über Know-how aus 20 Jahren Beratung, Training und Coaching sowie über Praxiserfahrung in Vertrieb und in der Führung in unterschiedlichen Branchen. Zu ihren Kunden zählen sowohl Dax-Konzerne (Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Siemens AG) als auch mittelständische Unternehmen und Non-Profit-Organisationen. Schwerpunkt ist dabei die Dienstleistungsbranche, z. B. Banken, (Kranken)-Versicherungen, IT, Beratungsunternehmen, Medizintechnik, die Immobilienwirtschaft u.v.m.

Sie erleben aktivierende praxisnahe Trainings auf der Basis neuester Erkenntnisse und Sie erhalten wertvolle Tipps, die Sie in Ihren Führungsaktivitäten unmittelbar nach vorne bringen – bei Bedarf auch in Englisch.

### **Kontakt:**

Doris Stein-Dobrinski  
Gartenstraße 34  
91091 Großenseebach

fon: +49 (0)9 135 - 735 87 77  
mobil: +49 (0)1 72 - 8 94 54 43  
Internet: [www.doris-stein-dobrinski.de](http://www.doris-stein-dobrinski.de)  
E-Mail: [mail@doris-stein-dobrinski.de](mailto:mail@doris-stein-dobrinski.de)