

✓ Professionelle Gesprächsführung

BFD

AZAV

Kommunikation

Beschreibung

Wer an dieser Weiterbildung teilnimmt, entwickelt ein fundiertes Verständnis dafür, wie professionelle Gesprächsführung im internen, externen und digitalen Kontext gelingt. Die Teilnehmenden lernen, Kommunikationsprozesse bewusst zu gestalten, unterschiedliche Gesprächssituationen souverän zu meistern und kunden- sowie teamorientiert zu handeln. Die Weiterbildung vermittelt praxisnahe Techniken, die in der direkten Interaktion genauso wirksam sind wie in digitalen oder schriftlichen Kommunikationswegen.

Die Weiterbildung vermittelt Schritt für Schritt:

Worum geht es in der Weiterbildung?

- Vermittlung zentraler Grundlagen der professionellen Gesprächsführung für interne, externe und digitale Kommunikationssituationen.
- Entwicklung eines sicheren Umgangs mit anspruchsvollen Gesprächslagen, Kundenanliegen und unterschiedlichen Kommunikationspartnern.
- Einsatz wirkungsvoller Gesprächstechniken zur Strukturierung, Klärung und aktiven Steuerung von Dialogen.
- Aufbau einer souveränen, serviceorientierten und situationsangepassten Kommunikationshaltung.

Was bringt die Weiterbildung den Teilnehmenden konkret?

- Sicherheit im Umgang mit Kunden, Kolleginnen und Kollegen sowie verschiedenen Gesprächssituationen.
- Verbesserte Kommunikationsfähigkeit durch strukturierte Gesprächsführung, aktives Zuhören und gezielte Fragetechniken.
- Stärkung der Selbstsicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und herausfordernden Anliegen.
- Kompetenzen für eine klare, professionelle und lösungsorientierte Kommunikation – analog, digital und telefonisch.

Was lernen die Teilnehmenden inhaltlich?

- Grundlagen professioneller Kommunikation, inklusive Gesprächsaufbau, Kommunikationsstrukturen und Gesprächsphasen.
- Einsatz zentraler Gesprächstechniken wie aktives Zuhören, gezielte Fragetechnik, Wiederholung, Zusammenfassung und klare Formulierungen.
- Verhalten in herausfordernden Momenten wie kritischen Kundenanliegen, emotionalen Situationen oder Konfliktpotenzial.
- Praxisnahe Methoden für serviceorientierten Umgang, respektvolle Gesprächssteuerung und zielgerichtete Kommunikation.

Was bringt die Weiterbildung dem Unternehmen?

- Mitarbeitende, die professionell, kundenorientiert und klar kommunizieren.
- Reduzierung von Missverständnissen und Kommunikationsfehlern durch strukturierte Gesprächsführung.
- Verbesserte Servicequalität und höhere Zufriedenheit bei internen und externen Gesprächspartnern.
- Stärkung der professionellen Außenwirkung durch souveräne und konsistente Kommunikation im gesamten Team.

Am Ende der Weiterbildung bekommt der Teilnehmende ein Zertifikat und einen Nachweis über die erlangten Kompetenzen.

Inhalte / Aufbau

- ✓ Professionelle Kommunikationskompetenz | Aufbau eines sicheren Verständnisses strukturierter Gesprächsführung, Gesprächsphasen und zielgerichteter Kommunikation im beruflichen Alltag.
- ✓ Aktives Zuhören & Gesprächssteuerung | Anwendung zentraler Techniken wie Zuhören, Wiederholen, Zusammenfassen und präzise Formulieren für klare und wirkungsvolle Dialoge.
- ✓ Gesprächsführung in herausfordernden Situationen | Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächen, emotionalen Reaktionen und anspruchsvollen Gesprächspartnern.
- ✓ Fragetechniken & Klärungsmethoden | Effektiver Einsatz unterschiedlicher Fragearten zur Bedarfsermittlung, Gesprächslenkung und Lösungsfindung.

- ✓ Serviceorientierte Kommunikation | Aufbau einer professionellen Haltung in kundenorientierten Gesprächen, freundlich, klar und lösungsorientiert.
- ✓ Digitale & telefonische Gesprächsführung | Anpassung der Kommunikationsmethoden an digitale Kanäle, schriftliche Kommunikation und telefonische Interaktion.

Weitere Details

Aspekt	Details
Dauer	63 Stunden (84 Unterrichtseinheiten)
Zielgruppe	Mitarbeitende, die ihre Kommunikationskompetenzen in verschiedenen Gesprächssituationen stärken möchten, Personen, die professionell intern, extern oder digital kommunizieren möchten, Beschäftigte in serviceorientierten Rollen oder Arbeitsbereichen mit viel direktem Austausch, Einsteigerinnen und Einsteiger, die Gesprächsführung strukturiert erlernen möchten, Fachkräfte, die Kundengespräche, interne Abstimmungen und telefonische Dialoge verbessern wollen, Selbstständige und Angestellte, die klare und wirkungsvolle Kommunikationsmethoden anwenden möchten
Tools	ChatGPT ChatGPT-Plugins Bing AI Grammarly QuillBot DeepL Google Chrome Extensions Harpa AI MaxAI Perplexity AI
Voraussetzungen	Gute Deutschkenntnisse auf B2-Niveau; Computer mit Internetzugang
Lehrformat	Online / Live Online / Betreut
Beginn	Anfang / Mitte des Monats (nicht an Wochenenden & Feiertagen)
Förderungen	Bis zu 100%ige Kostenübernahme mit dem Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit. Maßnahmennummer: 261/418/25