



## **SOVERÄNE KOMMUNIKATION**

**08.09.2020**

- Termin:** Donnerstag, 27. August 2020
- Uhrzeit:** 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr  
ab 08:30 Uhr Frühstück für die Teilnehmer
- Veranstaltungsort:** Verwaltungsgebäude Vattenfall,  
Überseering 12, 22297 Hamburg
- Referenten:** Anja Middelkamp, FRIEDERBARTH
- Kosten:** 175,00 € zzgl. MwSt. für Mitglieder  
300,00 € zzgl. MwSt. für Nicht-Mitglieder

### **Schulungsinhalte:**

#### **Kommunikation – die Basics**

- Höflicher, respektvoller und kundenorientierter Umgang mit meinem Gesprächspartner
- (Er)Kennen unterschiedlicher Kundentypen und positiver Umgang mit den verschiedenen Persönlichkeiten
- Erstkontakt mit einem Kunden? – Kein Problem!
- Reality Check: Bewusst werden wichtiger Kommunikationsregeln

#### **Auch wenn's mal schwierig wird – Kommunikation leicht gemacht**

- Das Grundprinzip der diplomatischen Kommunikation
- Meine Tendenzen in Konflikten und schwierigen Situationen
- Welcher Konfliktlösungstyp bin ich? – Wir finden es heraus!
- Mein persönlicher „Monsterkunde“ – Ich bleibe professionell!
- Einwänden gekonnt begegnen
- Reklamation als Chance begreifen

**Teilnehmer/innen** (Vor- und Zuname):

---

---

**Absender:**

Unternehmen

Datum

Unterschrift

Bitte senden Sie Ihre **Anmeldung bis spätestens 13.08.2020** an:

Fax 040 55 4441815, [info@eghh.de](mailto:info@eghh.de) oder [www.eghh.de](http://www.eghh.de)

