

## Produktinformation



## WBT-Reihe „Praxiswissen Kommunikation“

- > 18 eigenständige WBTs zum Themenfeld Kommunikation bieten punktgenaues und zielgerichtetes Lernen.
- > Die Lernprogramme sind sowohl einzeln als auch im Paket einsetzbar.

## Ziel- gruppen

- > Moderatoren
- > Trainer
- > Lehrer
- > Projektleiter
- > Führungskräfte
- > Mitarbeiter
- > Vertriebsmitarbeiter

## Lernzeit

- > 18 WBTs à 10 - 15 Minuten
- > Gesamte Lernzeit: 3 Stunden 15 Min.
- > Zusätzliche Prüfungstests liegen teilweise vor.
- > Kann z.T. nach IDD angerechnet werden.

## Lernziele

- > In schwierigen Situationen Konfliktfähigkeit und Konfliktkompetenz beweisen.
- > Sicherer Umgang mit Kollegen und Mitarbeitern.



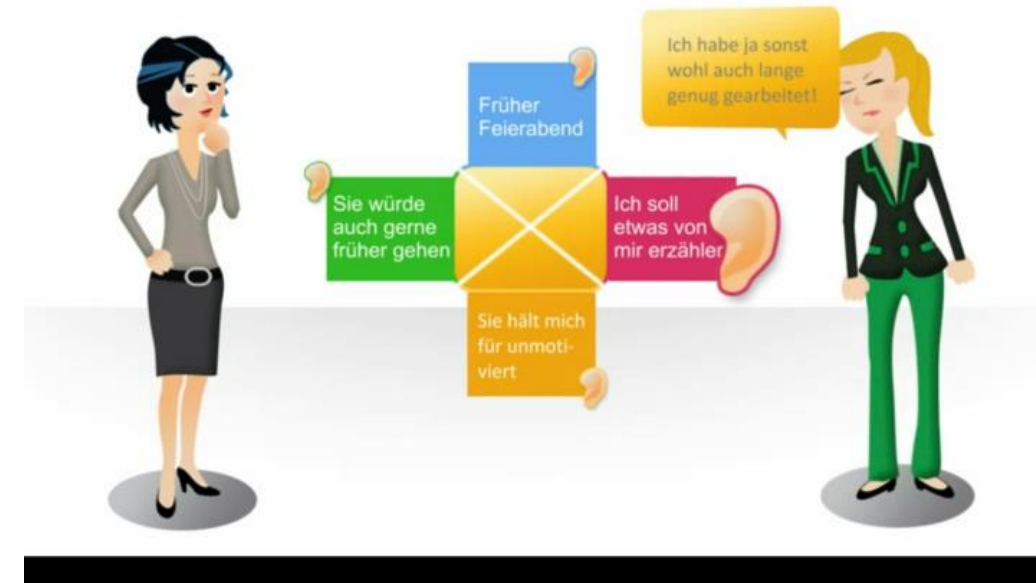
## WBT-Reihe „Praxiswissen Kommunikation“

### Inhalte und vermitteltes Wissen

- > **Grundlagen der Gesprächsführung**
  - Die Grundgesetze der Kommunikation
  - Grundhaltungen für erfolgreiche Gespräche
  - Gespräche vorbereiten
  - Besprechungen zielführend strukturieren
  - Klar argumentieren
  - Wahrnehmung
  - Körpersprache und persönliche Wirkung
- > **Kommunikationsmodelle und Techniken**
  - Das Sender-Empfänger-Modell
  - Das Eisbergmodell
  - Vier Seiten einer Nachricht
  - Fragetechniken
  - Aktives Zuhören
- > **Herausfordernde Kommunikationssituationen bewältigen**
  - Mit Einwänden souverän umgehen
  - Ich- und Du-Botschaften
  - Feedback
  - Konfliktarten
  - Konfliktstile
  - Eskalation von Konflikten

#### Die Grundgesetze der Kommunikation

Vier Menschen in der Eingangshalle. Jeder wartet auf seinen Termin. Keiner von ihnen spricht, und doch senden sie Signale an ihre Umwelt. Klicken Sie die Personen an, um mehr zu erfahren.





## WBT-Reihe „Praxiswissen Kommunikation“

### Grundhaltungen für erfolgreiche Gespräche



#### Was vermuten Sie?

Welche Führungskraft erzeugt mit ihrem Kommunikationsstil vermutlich mehr Motivation und Engagement bei der Mitarbeiterin? Sehen Sie sich die Videos an.



Projektleiter Herr Arenz



Vorgesetzte Frau Faßbender

- > Auf Anfrage: 20 Testfragen für LMS (Lernwegsempfehlungen) oder eine Version für Agenturen.
- > Es gibt auch eine englische, italienische und französische Version.
- > Ausgezeichnet mit dem Comenius-EduMedia-Siegel.

#### Technische Systemvoraussetzungen:

- > Desktop: Windows 7-10, IE 9-11, Firefox, Chrome, Safari in der jeweils neuesten Version
- > Mobile: iOS8 mit Safari, Android 4 mit Chrome
- > Das Betriebssystem bzw. der Browser müssen einen H.264-Codec für die Videowiedergabe bereitstellen
- > SCORM 1.2-kompatibel



**Joachim Lautenschlager**  
Geschäftsführer  
Bahnstraße 6  
45891 Gelsenkirchen  
Telefon: +49 209 36668113  
joachim.lautenschlager@viwis.de



**Klaus Schulze**  
Vertriebsbüro Süd  
Rodensteiner Straße 41  
64407 Fränkisch-Crumbach  
Telefon: +49 6164 8329040  
klaus.schulze@viwis.de



**Michael Dung**  
Vertriebsbüro West  
Jülicher Straße 13  
53919 Weilerswist  
Telefon: +49 2254 9486894  
michael.dung@viwis.de



**Angelika Wimmer**  
Niederlassung Österreich  
Ochsenharing 34  
A-5163 Mattsee  
Telefon: +43 681 20669-131  
angelika.wimmer@viwis.de



**Sven Ziehr**  
Standort Hamburg  
Boschstraße 23a  
22761 Hamburg  
Telefon: +49 40 8797419-11  
sven.ziehr@viwis.de

Ihre Ansprechpartner/Berater