B·E·W

Das Bildungszentrum
für die Ver- und
Entsorgungswirtschaft

Kursnummer
MB531

Kommunikation & KI

Die Zukunft führen: Mit PCM & KI zu echter Führungsstärke und kundenorientierter Kommunikation

14.04.2026 | BEW-Essen
09:00 bis 17:00

Angela Trappen
0201 8406-804, trappen@bew.de

Teilnahmepreise in €	Präsenz
Regulär*	1.025,-
Verbandsmitglieder* AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE, InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr	995,-
Behörden und Kommunen*	945,-

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene Unterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagsbuffet sowie Erfrischungsgetränke enthalten.

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

Weitere Infos
und Anmeldung

bew.de/mb531

Kommunikation & KI

Die Zukunft führen: Mit PCM & KI zu echter Führungsstärke und kundenorientierter Kommunikation

Beschreibung

In einer Welt, in der klare Kommunikation und schnelle Entscheidungen den Unterschied machen, brauchen Führungskräfte mehr als nur Erfahrung – sie brauchen die Verbindung aus Menschenkenntnis und modernster Technologie.

In diesem Seminar erleben Sie, wie das Process Communication Model® (PCM) und Künstliche Intelligenz (KI) Ihre Führungsarbeit auf ein neues Level bringen: messbar, effizient und nachhaltig.

Process Communication Model® (PCM)

- Typgerechte Gesprächsführung
- Konflikte souverän meistern
- Teams gezielt motivieren
- Psychologisches Feingefühl im Führungsalltag

Künstliche Intelligenz (KI)

- Grundverständnis: Chancen, Grenzen & rechtssicherer Einsatz (DSGVO & EU AI Act)
- Zielführende Fragen stellen: KI so anleiten, dass Sie schnell zum gewünschten Ergebnis kommen
- KI als Sparringpartner: schwierige Gesprächssituationen vorbereiten und souverän durchspielen
- Kreative Impulse nutzen: Motivation im Team stärken & Kundenkommunikation wirkungsvoller gestalten

Mehr Zeit fürs Wesentliche: Routineaufgaben effizient durch KI unterstützen lassen
Die Gruppe wird geteilt: Während eine Hälfte PCM trainiert, arbeitet die andere aktiv mit KI.
Nach der Mittagspause wird gewechselt – so erleben alle Teilnehmenden beide Ansätze intensiv und praxisnah.

Ihr Nutzen

- Sie schaffen mehr Klarheit & Souveränität in allen Gesprächen
- Sie können Ihre Meetings & Verhandlungen effizienter gestalten
- Sie haben begeisterte, loyale Kunden
- Sie haben mehr Zeit für das Wesentliche

Zielgruppe

Führungskräfte, Teamleiter/-innen und Entscheider/-innen, die ihre Kommunikation auf ein neues Level heben, Konflikte souverän meistern und mit KI-Unterstützung schneller zu klaren Ergebnissen kommen wollen – kundenorientiert, effizient und zukunftssicher.

Themen/Programm

Was macht gute Führung heute aus?

- Klare, typgerechte Kommunikation – nach innen und außen
- Souveränität in Konflikten
- Teams stärken, Potenziale entfalten
- Kunden begeistern
- Daten und Menschenkenntnis intelligent verbinden

Deine Herausforderungen als Führungskraft

- Unsicherheit in Konfliktgesprächen
- Verhandlungen ohne klaren Abschluss
- Zeitfressende, ineffiziente Meetings
- Kundenkontakte ohne echten „Wow“-Effekt
- Fehlender Überblick über Team-Stimmung & Kundenfeedback
- Entscheidungen „aus dem Bauch“ statt auf Basis von Fakten

Kundenorientierte Kommunikation – was steckt dahinter?

- Eine Kommunikationsstrategie, die wirklich zu Team & Kunden passt
- Psychologisches Fingerspitzengefühl
- Effiziente Tools für Gesprächs und Kundenanalyse
- Zeit für individuelle Vorbereitung und Nachbereitung

PCM – Die Methode für starke Kommunikation – Process Communication Model® (PCM)

- Weltweit bewährte Methode für typgerechte Gesprächsführung
- Erkenne, was dein Gegenüber wirklich braucht – Team und Kunde
- Entschärfe Konflikte, motiviere gezielt, führe souverän – auch bei Stress

Künstliche Intelligenz im Führungsalltag – KI ist ein Erfolgs-Turbo:

- Vorbereitung von Gesprächen und Verhandlungen
- Analyse von Meetings & Kundenfeedback
- Sofortige Empfehlungen für nächste Schritte
- Automatisierte Nachbereitung – effizient und DSGVO-konform

Kunden- und Team-Kommunikation 2.0 – den Unterschied erleben:

- Mehr Persönlichkeit & Relevanz in jedem Team-und Kundenkontakt
- Mit KI schnell die „Tonlage“ erkennen und passgenau reagieren
- Kundenfeedback strukturiert analysieren und gezielt nutzen

Hinweis:
Bitte bringen Sie zu der Veranstaltung, Ihren eigenen Laptop oder Ihr Tablet mit!

Dozenten/Dozentinnen

- **Ilka Morét**, Geschäftsführerin, Dr. Morét & Partner:innen, Wiesbaden
- **Patricia Parker**, CEO, Parker Consulting, Alzey

Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: MB531

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/mb531
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular