

# Professionelle Kommunikation in Geschäfts- und Konfliktsituationen „The High End of Communication“

Das erfolgreiche Bestehen in der modernen Geschäftswelt erfordert heute, mehr als je zuvor, Allrounder-Qualitäten.

Ob Führungskraft oder Assistenz, Personalbereich oder Vertrieb, Akquise oder Kundenservice, Verhandlungen mit Unternehmens-externen oder -internen: Auf allen Ebenen ist professionelle Kommunikation nicht nur der Schlüssel für den persönlichen Erfolg, sondern auch für eine bessere Arbeitsatmosphäre, geschaffen von Ihnen für Sie selbst und Ihre Mitarbeiter/-innen.

Gehen Sie nie wieder aus einer Situation heraus und denken sich „wieso habe ich nicht das und das sagen können“, sondern erlernen Sie die Fähigkeiten mit denen Sie in jeder Situation Herr der kommunikativen Lage bleiben.

## IHR NUTZEN:

Nach diesem Seminar begegnen Sie Ihren Arbeitsalltag mit einer neuen Souveränität und einem hohen Maß an Gelassenheit.

## IHR DOZENT

### Gerrit Busmann

Inhaber der Gerrit Busmann Gruppe, Bonn  
Berater, Trainer, Business-Coach, NLP-Master, Wingwave®-Coach



## IHR PROGRAMM

- **Professionelle Kommunikation**
  - Persönliche Wirkung und Repräsentation des Unternehmens
  - Erscheinungsbild, Körpersprache und Auftreten
  - Repräsentation und Präsentation des Unternehmens
- **Professionelle Kommunikation am Telefon**
  - Umgangsformen im Direktkontakt und am Telefon
  - Unterschiede zur Face-to-Face Kommunikation
- **Professionelle psychologische Gesprächsführung**
  - Grundlagen der Gesprächsführung
  - Sicherheit im Umgang mit Menschen
  - Umgang mit Konflikten
- **Professionelle Schlagfertigkeit**
  - Bestandsaufnahme der rhetorischen Fähigkeiten
  - Argumentativ sicherer Umgang mit Angriffen
  - Reaktionen auf unfaire Strategien in Gesprächen
  - Behandeln von Einwänden und (unfairen) Angriffen
- **Antistressmanagement**
  - Stressfaktoren dauerhaft reduzieren
  - Belastbarkeit erhöhen
  - Innere Stärken entwickeln
  - Bewusster Einsatz der persönlichen Ressourcen
  - Burnout vermeiden

## ZIELGRUPPE

Fach- und Führungskräfte sowie alle Mitarbeiter/-innen, die ihre Kommunikationskompetenz überprüfen und optimieren wollen.



Besonders geeignet als Inhouse-Veranstaltung – Sprechen Sie uns an!

**Termin: 16.-17.09.2024 im BEW-Duisburg**

jeweils von 9:00 bis 17:00 Uhr

**Internet**

[www.bew.de/mb075](http://www.bew.de/mb075)

## ABSCHLUSS

BEW-Teilnahmebescheinigung

## KLIMANEUTRALITÄT

Das BEW nimmt eine Vorreiterrolle im Bereich der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes ein. Im Rahmen dieses Engagements ist auch diese Veranstaltung klimaneutral gestellt. Weitere Informationen unter [www.bew.de/klimaneutralitaet](http://www.bew.de/klimaneutralitaet).

## ANMELDEBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZHINWEIS

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Der Teilnahmepreis gilt pro Person – Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke sind enthalten. Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BEW GmbH, zu finden auf [www.bew.de/agb](http://www.bew.de/agb).

Die Datenspeicherung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die persönlichen Angaben werden des Weiteren vom BEW genutzt, um unsere Kunden in dem geltenden rechtlichen Rahmen per E-Mail und Post über Weiterbildungsangebote des BEW zu informieren, die den vorher genutzten Leistungen ähnlich sind. Ausführliche Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter [www.bew.de/datenschutz](http://www.bew.de/datenschutz). Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit per E-Mail an [kundenbetreuung@bew.de](mailto:kundenbetreuung@bew.de) oder telefonisch unter 0201-8406-6 widersprechen.

- Ich möchte weitere Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW nur per E-Mail erhalten.
- Ich möchte keine weiteren Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW erhalten.

## ANSCHRIFT BEW DUISBURG

BEW - Das Bildungszentrum für die Ver- und Entsorgungswirtschaft gGmbH  
Dr.-Detlev-Karsten-Rohwedder-Str. 70  
47228 Duisburg

> Telefax für die Anmeldung: 02065-770-117  
> Online-Anmeldung: [www.bew.de/anmeldung](http://www.bew.de/anmeldung)

## ANSPRECHPARTNERINNEN

### Inhaltliche Fragen

Angela Trappen, 0201-8406-804, [trappen@bew.de](mailto:trappen@bew.de)

### Organisation

Angela Trappen, 0201-8406-804, [trappen@bew.de](mailto:trappen@bew.de)

### Adressänderungen

Marianne Busse, 0201-8406-873, [busse@bew.de](mailto:busse@bew.de)

## ANMELDUNG ZUR VERANSTALTUNG

### Professionelle Kommunikation in Geschäfts- und Konfliktsituationen

#### TERMIN

16.-17.09.2024 BEW-Duisburg Kurs: MB075D2409

#### PREISE IN €

Regulär\* 1.005,-  
 Verbandsmitglieder (Bitte einkreisen)\* 965,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE, InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr  
→ Mitgliedsnummer: \_\_\_\_\_

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

#### DATEN DER/DES TEILNEHMENDEN

Anrede, Titel\*\*

Nachname, Vorname\*\*

Geburtsdatum\*\*

(Gemäß den Vorgaben des UStG und für Zertifikate)

Funktion/Position

Abteilung

Firma\*\*

Anschrift\*\*

Teilnehmer E-Mail\*\*

Telefon\*\*

#### OPTIONAL: ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT

Firma, Ansprechpartner

Anschrift

Rechnung E-Mail

\*\* Pflichtfeld

#### ÜBERNACHTUNGSANFRAGE BEW-HOTEL

Anreise am Vortag,  nach 19:00 Uhr  
 \_\_\_ x Übernachtung EZ inkl. Frühstück\* 88,00  
 \_\_\_ x Abendessen\* 15,00

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

Ort, Datum

Unterschrift