

Seminarreihe für Handwerkerinnen und Handwerker

Kommunikation in drei Schritten

Kommunikation bedeutet mehr als die richtigen Worte zu finden: **Zuhören und Verstehen** will gelernt sein und auch **Kritik** üben und annehmen.

Warum ist das Thema so wichtig? Missverständnisse in der Auftragsabwicklung können beispielsweise richtig Geld kosten. Im schlimmsten Fall ist eine Reklamation die Folge. Steigende Vielfalt im Betrieb und der Kundschaft sowie häufige Interaktion über neue Medien stellen veränderte Herausforderungen an unsere Kommunikationsfähigkeit. Auch wenn es im Team hakt, gibt es Kommunikationstechniken, die helfen können. Das müssen keine großen Instrumente sein, dafür gibt es einfache Modelle und Unterstützungshilfen, die sich einfach und praktisch umsetzen lassen. Eine gute Kommunikation im Betrieb stärkt das Arbeitsklima.

Neben der Wissensvermittlung wollen wir v. a. **Erfahrungen austauschen** und Ihre Fragen beantworten.

Modul 1: Sprechen, Zuhören und Verstehen – das 1x1 wertschätzender Kommunikation

Dienstag, 19.09.2017 | 08:30-11:30 Uhr | Ort: WeiberWirtschaft eG, Anklamerstr. 38 | Anmeldeschluss: 11.08.2017

Warum versteht unser Gegenüber eine Nachricht manchmal völlig anders, als sie gemeint war? Wie werden Sie nicht nur gehört, sondern auch verstanden? Um miteinander ins Gespräch zu kommen, braucht es mehr als Worte. Sie lernen im Seminar die Grundlagen der Kommunikation sowie der Selbst- und Fremdwahrnehmung kennen und üben verschiedene Kommunikationstechniken am Beispiel typischer Arbeitssituationen.

Seminarthemen:

- Kommunikationstechniken
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Selbstpräsentation

Praxistool:

- Checkliste „Selbst- und Fremdwahrnehmung“
- Reader Kommunikationstechniken

Modul 2: Feedbackkultur - der Ton macht die Musik

Freitag, 13.10.2017 | 08:30-11:30 Uhr | Ort: WeiberWirtschaft eG, Anklamerstr. 38 | Anmeldeschluss: 15.09.2017

Wie rufen Sie mit Ihrer Kritik ein Umdenken und eine Veränderung im Handeln Ihres Gegenübers hervor, anstatt Abwehr oder gar Ärger zu ernten? Wie gehen Sie mit Kritik um, die Sie als ungerechtfertigt empfinden? Eine positive Feedbackkultur stärkt den Teamgeist, setzt Anreize zur individuelle Weiterentwicklung und steigert die Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Kritik und Anerkennung sollten dabei stets sachlich sein und auch hierarchieübergreifend gegeben werden können. Im Seminar erlernen Sie Methoden und Techniken zum Geben und Annehmen von „gutem“ Feedback und erhalten einen Leitfaden für Feedbackgespräche.

Seminarthemen:

- Kriterien von „gutem“ Feedback
- Kritik äußern und annehmen
- Konfliktlösetechniken
- Führungsstile und -techniken

Praxistool:

- Leitfaden „Feedbackgespräche“
- Selbstcheck „Führung“

Das Projekt wird im Rahmen der ESF-Sozialpartnerrichtlinie "Fachkräfte sichern: weiter bilden und Gleichstellung fördern" durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

Modul 3: Kundengespräche erfolgreich gestalten

Donnerstag, 23.11.2017 | 08:30-11:30 Uhr | Ort: WeiberWirtschaft eG, Anklamerstr. 38 | Anmeldeschluss: 20.10.2017

Im Kontakt mit Kundinnen und Kunden repräsentieren Sie Ihren Betrieb und hier sind Details oft entscheidend. Wie vermitteln Sie beispielsweise Kompetenz im Erstgespräch und wie reagieren Sie professionell auf Kritik und Reklamation? Zur erfolgreichen Gestaltung von Kundengesprächen gehört neben Fachkompetenz und ausgeprägter Kundenorientierung auch ein „Feeling“ für eine empfängergerechte Kommunikation. Ein standardisierter Leitfaden gibt Orientierung, ist aber sicher nicht für alle Situationen passgenau. Daher arbeiten wir im Seminar auch an einer inneren Haltung der Kundenorientiertheit und Konfliktfähigkeit.

Seminarthemen:

- Kundenorientierung in der Praxis
- Empfängergerechte Kommunikation
- Unternehmen extern repräsentieren

Praxistool:

- Leitfaden „Kundengespräch“

Zielgruppe:

Die Seminare richten sich an Nachwuchskräfte und Beschäftigte aus Berliner Handwerksbetrieben, die Ihre Kommunikationsfähigkeit weiter entwickeln möchten.

Methode:

3 Module • 3 Praxisbeispiele • 6 Tools für Kleinbetriebe • 1 Teilnahmezertifikat

Referentinnen:

Sophie Keindorf (Dipl. Soz.wiss.) leitet das Projekt „Frauen stärken das Handwerk“ und verfügt über langjährige Beratungserfahrung von kleinen und mittleren Betrieben. Zu ihrem Portfolio gehören Themen des betrieblichen Personalmanagements, Arbeitsorganisation, Führungskultur usw.

Sarah Bindokat (Dipl. Politikwiss.) ist als Mitarbeiterin in dem Projekt tätig. Ihre Schwerpunktthemen sind Personalgewinnung und -entwicklung sowie Frauen in MINT-Berufen.

Marie Prescher (M.A. Soz. und Kult.wiss, Gender Studies) ist Mitarbeiterin des Projektes und auf die Themen Diversity Management und Systemische Organisationsberatung spezialisiert.

Kooperation:

Die Seminarreihe wird in Kooperation mit dem **Landesverband Berlin Unternehmerfrauen im Handwerk e.V.** angeboten.



Kosten:

Aufgrund der öffentlichen Förderung können die Leistungen für Kleinbetriebe im Handwerk (< 50 MA) **kostenfrei** angeboten werden.

Das Projekt wird im Rahmen der ESF-Sozialpartnerrichtlinie "Fachkräfte sichern: weiter bilden und Gleichstellung fördern" durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.