

## → Unternehmensführung / Berufspädagogik

**Kurstermine**

16.10.2026 / 05.03.2027

**Kursort**

Stuttgart

**Umgang mit Kunden - wertschätzende Kommunikation im Arbeitsleben**

(Kurs-Nr.: 60 20 608)

In diesem Training entwickeln Sie eine empathische Grundhaltung für eine klare, authentische und respektvolle Kommunikation im Berufsalltag. Sie lernen die Grundprinzipien der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Marshall B. Rosenberg kennen – und erleben, wie Sie auch in herausfordernden Situationen empathisch, ehrlich und lösungsorientiert im Kontakt bleiben können.

Mit Empathie und Klarheit kommunizieren – für ein starkes und vertrauensvolles Miteinander im Beruf.

**Kursinhalte**

- Kommunikationssperren nach Thomas Gordon – was Verbindung verhindert
- Ursprung, Haltung und Wirkung der Gewaltfreien Kommunikation
- Die vier Schritte der GFK: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte
- Beobachten statt bewerten – wie Sie Gespräche entlasten
- Gefühle ausdrücken ohne Schuldzuweisung – Wortschatz der Emotionen erweitern
- Bedürfnisse erkennen – eigene und fremde Bedürfnisse verstehen lernen
- Wirksame Bitten formulieren – klar, konkret und respektvoll
- Selbstempathie und Achtsamkeit im Gespräch – innere Klarheit gewinnen
- Empathisches Zuhören: Präsenz statt Reaktion
- GFK im Alltag trainieren – mit Beispielen aus dem Berufsleben
- Stress verstehen: Das autonome Nervensystem und Reaktionen in Konfliktsituationen
- Innehalten statt impulsiv reagieren – HALT-Übung und Atemtechniken zur Regulation

Erleben Sie, wie Kommunikation Verbindung schafft – auch dort, wo es bisher schwierig war.

**Zielgruppe**

Dieses Kommunikationstraining ist für alle, die sich mehr Klarheit, Verbindung und Erfolg in der Kommunikation wünschen – egal ob als Führungskraft, als Teammitglied oder als Handwerker mit Kundenkontakt!

**Abschluss**

Sie erhalten ein etz-Zertifikat.



**Fachkursförderung: Dieser Kurs wird durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds Plus finanziert.**

Für Unternehmen in Baden-Württemberg und für Privatpersonen mit Wohnsitz in Baden-Württemberg beträgt diese Förderung pro Teilnehmer/in 30 % des regulären Kurspreises, für Teilnehmer/innen, die das 55. Lebensjahr vor Kursbeginn oder innerhalb des Kurszeitraumes vollendet haben, sogar 70 %. Ab dem Renteneintritt muss der Teilnehmer / die Teilnehmerin einen Arbeitsvertrag vorlegen, um förderfähig zu sein. Kursteilnehmer/innen, die erwerbstätig sind und keinen Berufsabschluss haben, durch den Besuch eines Fachkurses jedoch die Qualifikation steigern, erhalten eine Förderung in Höhe von 70 % zu den Kursgebühren.

**Für Kursbeginn ab dem 01.09.2026** gilt für folgende förderfähigen Teilnehmenden **ein einheitlicher Fördersatz von 45 %**:

- Erwerbstätige mit Beschäftigungsort in Baden-Württemberg
- Erwerbstätige sowie Erwerbsfähige mit Wohnort in Baden-Württemberg
- Unternehmerinnen und Unternehmer einschließlich Freiberuflerinnen und Freiberufler mit Unternehmenssitz in Baden-Württemberg

Als erwerbsfähig im Sinne des Fachkursprogramms gelten alle Personen mit Wohnort in Baden-Württemberg, die sich beruflich weiterbilden möchten, derzeit jedoch nicht erwerbstätig sind. Dazu zählen beispielsweise Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger, Rentnerinnen und Rentner, Gründungswillige sowie Studierende.

Nicht förderfähig sind Beschäftigte von Bund, Ländern, Stadt- und Landkreisen, Städten und Gemeinden sowie Beschäftigte von Transfergesellschaften. Die Förderung kann ausbezahlt werden, bis die Fördersumme dieser Förderperiode ausgeschöpft ist. Sobald die Fördersumme ausgeschöpft ist, ist bis zum Beginn der nächsten Förderperiode keine Förderung mehr möglich.

Kofinanziert vom Ministerium für  
Wirtschaft, Arbeit und Tourismus  
Baden-Württemberg



Kofinanziert von der  
Europäischen Union



**Termin:** 16.10.2026

**Zeiten:** von 8:30 bis 15:45 Uhr

**Kursgebühr:** 365 €

**Unterrichtseinheiten:** 8 UE

**Termin:** 05.03.2027

**Zeiten:** von 8:30 bis 15:45 Uhr

**Kursgebühr:** 365 €

**Unterrichtseinheiten:** 8 UE

