Unternehmensführung / Berufspädagogik

Kurstermine
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.

Elektro Technologie Zentrum
etz-stuttgart.de / etz-aalen.de

Stuttgart
Krefelder Straße 12 / 70376 Stuttgart
T 0711 955916-0 / E info@etz-stuttgart.de

Aalen
Felix-Wankel-Straße 8 / 73431 Aalen
T 07361 8809-457 / E info@etz-aalen.de

Fachkursförderung: Dieser Kurs wird durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds Plus finanziert.
Für jede förderfähige Person gilt ein **einheitlicher Fördersatz von 45 %**. Förderfähige Personen sind:

- 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, Handwerk und Tourismus Baden-Württemberg

Kofinanziert von der Europäischen Union

Elektro Technologie Zentrum
etz-stuttgart.de / etz-aalen.de

Stuttgart
Krefelder Straße 12 / 70376 Stuttgart
T 0711 955916-0 / E info@etz-stuttgart.de

Aalen
Felix-Wankel-Straße 8 / 73431 Aalen
T 07361 8809-457 / E info@etz-aalen.de

Termin: 05.03.2027
Zeiten: von 8:30 bis 15:45 Uhr
Kursgebühr: 365 €
Unterrichtseinheiten: 8 UE

Elektro Technologie Zentrum
etz-stuttgart.de / etz-aalen.de

Stuttgart
Krefelder Straße 12 / 70376 Stuttgart
T 0711 955916-0 / E info@etz-stuttgart.de

Aalen
Felix-Wankel-Straße 8 / 73431 Aalen
T 07361 8809-457 / E info@etz-aalen.de