

► **Kommunikation**

- Kommunikationsgrundlagen
- Das GHOST-Prinzip (Persönliche Wirkungssteuerung)
- Die drei Bewegungsräume (Verhaltensnormen)
- Sach- & Beziehungsebene
- Wirkungsmechanismen Stimme & Sprache
- Die Proaktive Argumentationstechnik
- Richtige Gesprächsstrategie bei Deeskalation
- Richtige Gesprächsstrategie bei Negativbotschaften

► **Salesmanagement**

- Modernes Verkaufen (Salesmanagement)
- Die "Sales-Formel" (Verhaltensnormen)
- Die erfolgreiche Kundenrückgewinnung
- Richtige Gesprächsstrategie bei einem Saleskontakt
- Richtige Gesprächsstrategie: bei Cross- & Upselling
- Zeitgemäße E-mailkommunikation

► **Projektmanagement**

- Der Projektmanagementansatz
- Der Projektauftrag
- Der Projektstrukturplan (PSP)
- Die Terminplanung
- Stakeholderanalyse
- Konfliktlösung im Projekt
- Projektkommunikation
- Der Statusbericht

► **Prozessmanagement**

- Der Prozessmanagementansatz
- Die Prozessübersicht
- (Ist-) Erhebung von Prozessen
- Prozessdarstellungsformen
- Die Prozesslandkarte
- Die Prozessoptimierung
- Rollen im Prozessmanagement
- Prozess-Kennzahlen und Controlling

e.learning

Erfahrungswerte

