



# DGSS-Zertifikatsreihe

## Business Communication Manager

### ZIELE UND NUTZEN

Ihre Wirkung im Beruf wird zu 80 % von Ihrer Persönlichkeit bestimmt und nur zu 20 % von Ihrem fachlichen Wissen. Deshalb versorgt Sie dieser Zertifikatslehrgang mit allen sozialen Kompetenzen, die Sie in täglichen Kommunikationssituationen brauchen. Sie erhalten fundiertes Fachwissen und trainieren praktisch, kommunikativ zu überzeugen und auch schwierige Momente souverän zu managen. Ob Berufseinsteiger oder Fachexperte, mit kommunikativen Kompetenzen erleichtern Sie sich Ihren Erfolg im täglichen Business. Es gelingt Ihnen, unterschiedliche Kommunikationspartner für Ihre Standpunkte und Ideen zu gewinnen. Sie sind sich Ihrer Wirkung bewusst und haben verschiedene Möglichkeiten, aktiv zu agieren und zu re-agieren. Sie können nachhaltig Ihre Ziele erreichen und konstruktiv mit internen und externen Kunden umgehen.

### VORAUSSETZUNGEN

- Die Trainingsthemen sind durch die starke Orientierung an konkreten Situationen des „daily business“ auf die beruflichen Bedürfnisse der Teilnehmenden zugeschnitten, um diesen den größtmöglichen Nutzen zu bieten.
- Das Qualitätslabel DGSS-Zertifikat der Deutschen Gesellschaft zur Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V. (DGSS) kann nur unter der Leitung von geprüften Sprechwissenschaftlern (DGSS) erworben werden.
- Sie erhalten für Ihre Weiterbildungsinvestition das DGSS-Zertifikat der international anerkannten Deutschen Gesellschaft für Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V.

### ZERTIFIKATSANFORDERUNGEN

- Insgesamt absolvieren Sie nicht weniger als 40 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten mit mindestens fünf verschiedenen thematischen Modulen.
- Sie haben insgesamt 18 Monate Zeit, Ihre Wunsch-Module zu belegen.
- Für die Ausstellung des Zertifikats durch die DGSS wird eine Gebühr von 35,00 € erhoben.

## DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR SPRECHWISSENSCHAFT UND SPRECHERZIEHUNG e.V. (DGSS)

- Die Deutsche Gesellschaft für Sprechwissenschaft und Sprecherziehung e.V. ist mit über 800 Mitgliedern einer der größten Berufsverbände im deutschsprachigen Raum, die sich für mündliche Kommunikation engagieren.
- Die DGSS setzt sich ein für eine professionelle Entwicklung mündlicher Kommunikation in verschiedenen Praxisfeldern (rhetorische Kommunikation, Stimmbildung, Sprechkunst, Sprechtherapie). Forschung, Lehre und Trainings basieren auf Erkenntnissen und Methoden moderner Sprech- und Kommunikationswissenschaft.
- DGSS-Expert\*innen haben ein mindestens achtsemestriges Studium der Sprechwissenschaft und Sprecherziehung absolviert, das sie befähigt, Trainings fachlich, didaktisch und methodisch qualifiziert durchzuführen.
- Weitere Informationen zur DGSS e.V. finden Sie unter: <http://www.dgss.de>

### MODULE





## INHALT UND AUFBAU

### Modul 1: Das Fundament des Kommunikationsprofis

- Grundlagen der Kommunikation
- Wahrnehmung und Interpretation
- Klar kommunizieren
- Aktiv zuhören
- Fragearten und Fragetechniken

### Modul 3: Die Kunst der Gesprächs- und Verhandlungsführung

- Das A und O ist die Vorbereitung
- Vom Small Talk zum Big Talk
- Ziele und Interessen des Gesprächspartners analysieren
- Der eigene Zielkorridor
- Einwandvorwegnahme
- MAMA als Gesprächsstruktur
- Durchsetzungsstark sein und zugleich lösungsorientiert vorgehen und flexibel sein
- Körpersprache deuten
- Umgang mit Verhandlungstaktiken

### Modul 5: Schwierige Kommunikationssituationen meistern

- Beschwerden am Telefon managen
- Diplomatisch Grenzen setzen
- Schlechte Nachricht übermitteln
- Kritik aussprechen
- Konflikte klären
- Typen- und generationsgerecht kommunizieren

### Modul 7: Effektiv moderieren

- Die Erfolgsfaktoren der Moderation
- Gesprächsleitung oder Moderation?
- Rolle und Aufgaben des Moderators
- Die Moderationsmethode
- Mit Einladung und Einleitung die Richtung weisen
- Die Besprechungszwiebel als Struktur
- Visualisierung nutzen
- Moderieren heißt mäßigen – Störungen vermeiden, aufgreifen
- Alle Teilnehmer einbinden

### Modul 2: Überzeugend kommunizieren

- Zielgerichtet argumentieren
- Gekonnt kontern
- Überzeugend wirken mit Körper und Stimme
- Kundenorientiert formulieren
- Das Wort ergreifen in Diskussionen

### Modul 4: Emotionale Intelligenz

- Die 5 Stufen der Emotionalen Intelligenz
- Selbstwahrnehmung: Selbst- und Fremdbild reflektieren, Emotionen erkennen
- Selbstregulation: Emotionen steuern
- Gefühle anderer erkennen
- Achtsam im Umgang mit fremden Gefühlen
- Souverän re-agieren: für sich sorgen
- Ihr Reaktionsrepertoire
- Einem verärgerten Gegenüber den Wind aus den Segeln nehmen
- Andere begeistern und motivieren

### Modul 6: Kommunikation im Projekt

- Informationsfluss in Projekten optimieren
- Regelkommunikation einführen
- Neu zusammengefügte und bestehende Teams zu einer Einheit zusammenbringen
- Flexibel kommunizieren mit verschiedenen Ebenen, Bereichen und Stakeholdern
- Konfliktmoderation
- Motivation von Teams und Mitarbeitern im Projekt – Lustgewinn statt Schmerzvermeidung

## ECKDATEN

**DATUM/ORT:** Auf Anfrage

**INVESTITION:** Auf Anfrage

**DAUER:** pro Modul 1 Tag; 9-17 Uhr

**TN-ZAHL:** max. 12 Teilnehmende

## DGSS-EXPERT\*INNEN



Ute  
Cichowicz



Carola  
Pachunke



Rolf  
Christiansen



Bettina  
Engelbrecht



Anja  
Oser



Johanna  
Abraham