



## Generationen im Dialog - So gelingt unsere Kommunikation

Traditionalisten, Babyboomer oder die Generation Y - jede Generation hat ihre bevorzugten Wege zu kommunizieren. Im täglichen Miteinander in Büro oder Kundendienst sorgt das immer wieder für Konflikte.

Während die eine am liebsten den Telefonhörer in die Hand nimmt, bevorzugt der andere die schnelle Kommunikation per Messengerdienst oder E-Mail. Die Möglichkeiten, Kontakt aufzunehmen, scheinen unendlich. Doch gerade die Verlagerung hin zum schriftlichen Dialog bringt Probleme:

- Bei **Verzögerungen oder Störungen** ist die direkte Kommunikation zwischen Serviceteam und Kunden unerlässlich, um schnell eine Lösung zu finden. Die schriftliche Kontaktaufnahme, z.B. per E-Mail, sorgt oft für weiteren Ärger beim Kunden.
- **Wie verbindlich sind geschäftliche Kurznachrichten?** Und wie schnell muss ich darauf reagieren? Fehlt in einem Unternehmen darüber eine einheitliche Regelung, kommt es zu Problemen - vor allem zwischen webaffinen Generationen und Traditionalisten.
- **Teamworker statt Einzelkämpfer:** Echte Zusammenarbeit entsteht durch kreativen, spontanen Austausch. Denn im Gegensatz zur schriftlichen Kommunikation teilen wir im direkten Gespräch durch Körpersprache und Zwischentöne

viel mehr mit als nur das gesprochene Wort. Vor allem dadurch finden Teams neue Lösungen, können Vertriebler die Bedürfnisse ihrer Kunden wirklich verstehen.

In unserem Coaching **Generationen im Dialog** erarbeiten wir die verschiedenen Kommunikationsformen in Ihrem Unternehmen und gehen damit verbundenen Konflikten auf den Grund. Ihre Mitarbeiter lernen in Einzelgesprächen und Gruppenarbeit, direkt und effektiv zu kommunizieren. Kommunikationstheoretisches Hintergrundwissen ergänzt die praktischen Erfahrungen Ihrer Mitarbeiter. Durch Hausaufgaben und nachhaltiges "Training on the job" werden die neuen Verhaltensmuster gefestigt.

### Standortbestimmung und Einzelgespräche

Jeder Mensch kommuniziert anders - bedingt durch seine Erfahrungen und seine Persönlichkeit. Mit unserer zertifizierten **Insights MDI® Standortbestimmung** ermitteln wir in einer vertraulichen Online-Befragung Persönlichkeitsaspekte und Kommunikationsstrategien der Teilnehmer.

Anschließend wird im geschützten Rahmen eines Einzelgespräches geklärt, ob und wie diese persönlichen Aspekte zu einer guten Kommunikation beitragen können und welche Anliegen der Mitarbeiter in die Gruppenarbeit einbringen möchte.

### Gruppenarbeit

Wo gibt es kritische Situationen in unserer täglichen Kommunikation? Was sind die wiederkehrenden Konfliktherde, die unsere Arbeit belasten? Mit Rollenspielen, praktischen Übungen und Kameratraining erarbeiten die Teilnehmer die individuellen Faktoren, die in ihrem Team die Kommunikation erschweren oder ganz verhindern.

Unsere Trainer bieten Lösungsstrategien für den zukünftigen Dialog nach innen und außen an. Praxisnah und eng an der Situation in Ihrem Unternehmen orientiert werden neue Kommunikationsmuster eingeübt. Umfangreiches Schulungsmaterial und viele weiterführende Informationen helfen, das Erlernte sicher zu verankern.

### Hausaufgaben und Follow-up-Tage

Damit sich die Kommunikation in Ihrem Team dauerhaft verändert, muss das erworbene Wissen in der Praxis eingeübt werden. Unsere Trainer stehen den Teilnehmern dabei zu Seite: Mit Übungen, Aktionsplänen und Hausaufgaben überprüfen wir die tatsächliche Verbesserung in Ihrem Unternehmen. In Folgegesprächen und Transfercoachings per Telefon vertiefen wir die im Alltag gewonnenen Erkenntnisse und klären neu auftretende Fragen.



"Wer auf andere Leute wirken will, der muss erst einmal in ihrer Sprache mit ihnen reden." Für uns bedeutet das Zitat von Kurt Tucholsky: Wir kommen aus der Praxis. Wir sprechen die Sprache der Unternehmen.

Wir kennen die Bedürfnisse unserer Kunden, wobei unser Fokus klar auf Technik-Unternehmen liegt. Ihr Nutzen: Durch unser Insiderwissen kennen wir die Märkte und Wettbewerbsverhältnisse genau und können gezielt auf die Bedürfnisse der Training- und Coaching-Teilnehmer eingehen.

Wünschen Sie ein unverbindliches Angebot oder haben Sie weitere Fragen?  
Wir freuen uns auf Ihren Anruf!

Ihre Anne-Rose Raisch

+49 7157 5 38 40-0

mail@raischteam.de

