

Bürokommunikation – effizient und menschenfreundlich

Anlass:

Im Büroalltag findet dauernd Kommunikation statt – via Telefon, via E-Mail, via Fax, via Brief und natürlich von Angesicht zu Angesicht. Um eine angenehme Arbeitsatmosphäre zu wahren, effizient zu sein und Kundinnen und Kunden zufrieden zu stellen, muss diese Kommunikation gelingen.

Inhalte:

- Bürokommunikation als zwischenmenschliche Kommunikation sehen
- Umgang mit „schwierigen“ Kundinnen und Kunden als auch mit „schwierigen“ Kolleginnen und Kollegen in der Bürokommunikation
- Deeskalationsstrategien in der Bürokommunikation kennen und trainieren
- angemessene Abgrenzung in der Bürokommunikation
- die Vor- und Nachteile der E-Mail- und Telefonkommunikation und wie man damit umgehen kann
- eigene herausfordernde Bürokommunikationssituationen reflektieren, trainieren und sich dazu beraten lassen

Ziele:

Die Teilnehmenden haben sich mit den Fallstricken und guten Gestaltungsmöglichkeiten der Bürokommunikation auseinander gesetzt. Sie wissen, welches Kommunikationsmittel für welchen Kommunikationszweck geeignet ist. Sie haben in Rollenspielen und anderen Übungen verschiedene Kommunikationsstrategien erprobt und hinsichtlich der Passung auf die eigene Person und Situation geprüft.

Zielgruppe:

Büroarbeiterinnen und Büroarbeiter

Arbeitsweise:

Inputs im Plenum, individuelles Bearbeiten von Unterlagen, Gruppenarbeiten, Partnerarbeiten, Entspannungs- und Körperübungen, Rollenspiele

Dauer:

2 Tage

max. Teilnehmerzahl:

12

Trainerin:

Dr. phil. Sybille Wölfing Kast