



Fortbildungskonzept: Der Entwicklungsingenieur im Kundenkontakt

Zielorientiert und durchsetzungsstark

Ingenieure stehen in Ruf nüchtern und sachorientiert zu sein und nicht allzu viele Worte zu verlieren. Doch gerade Ingenieure in der Entwicklung oder Qualitätssicherung sind auch hinsichtlich ihrer Kommunikationsfähigkeiten mit Kunden und Geschäftspartnern gefordert. Kommuniziert wird auf verschiedenen Ebenen. Erfahren Sie, wie Sie gleich zu Beginn eines Gesprächs Ihre Außenwirkung und Körpersprache optimieren. Dies gilt für Telefonate gerade so wie für Besprechungen. Gute Kommunikatoren haben ihre Emotionen im Griff und lenken die Gesprächsatmosphäre gezielt in eine für sie vorteilhafte Richtung. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie mit der richtigen Gesprächsstrategie und –taktik auf Linie bleiben und Ihre Interessen erfolgreich durchsetzen.

Seminarinhalte

- ❖ **Wie Sie Ihr Auftreten selbstbewusst und überzeugend gestalten**
 - Der erste Eindruck
 - Körpersprache: Augenkontakt, Mimik, Gestik, Haltung
 - Körpersprache und Status in Kundengesprächen
- ❖ **Selbstbewusst agieren am Telefon**
 - Das Telefon – das Kontaktmedium Nr. 1 im Arbeitsalltag
 - Wie komme ich am Telefon rüber?
 - Gesprächssteuerung am Telefon
- ❖ **Erfolgreiche Gesprächsführung: Die emotionale Ebene**
 - Typische Stressmuster in Gesprächs- Verhandlungssituationen
 - Den Verlauf der Stresskurve in einer Verhandlung zum eigenen Vorteil steuern
 - Emotionale Vorbereitung
- ❖ **Die rationale Ebene einer Verhandlung**
 - Angemessene Vorbereitung
 - Die typischen Phasen einer Verhandlung
 - Der geschickte Einsatz der Faktoren Information und Komplexität, wenn die Faktoren Macht und Zeit eher zum eigenen Nachteil wirken
- ❖ **Übungen: Fallbeispiele und Teilnehmerfälle**
 - Zugeschritten auf den Arbeitsalltag von Ingenieuren



Dr. Kunkel GmbH
Verhandeln nach Drehbuch

Trainingsmethoden

Wenig Theorie – viel Praxis: Praktische Übungen, Rollenspiele, Erfahrungsaustausch in Kleingruppen; Reflexion der eigenen Erfahrungen in Einzelarbeit, Diskussion und Feedback im Plenum.

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Ingenieure in Entwicklung, Qualitätssicherung und Produktmanagement mit Kundenkontakt, die sowohl im persönlichen Kontakt, wie auch am Telefon selbstbewusster und selbstsicherer auftreten und ihren Erfolg im Kundengespräch steigern möchten.

Dauer

2 Tages-Veranstaltung, hoher Übungsanteil