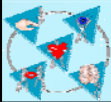


„Professionelle Kommunikation mit Stakeholdern“

„kurz – höflich – kompetent“

für den Bereich Marketing

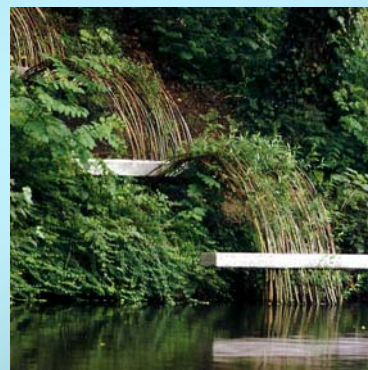
Konzept Beispiel



1

Agenda Konzept

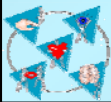
1. Ausgangslage
2. Ihr Nutzen
3. Ablauf des Projektes und
Resultate aus Stufe 2
4. Trainings für Mitarbeitende
5. Organisatorisches
6. Koordinaten
7. Giger Consulting & Training
GmbH



2

1. Ausgangslage

- Neues Leitbild mit Mission, Vision sowie Werte und Verhalten wurde eingeführt und soll nun weiter umgesetzt werden.
- Spannungsfeld zwischen Auftrag und Erwartungen der Stakeholder bezüglich Aufträgen kann zu Konfliktsituationen führen.
- Grundsätzlich viele interne Anfragen, die zu bewältigen sind.



2. Nutzen für den Bereich Marketing



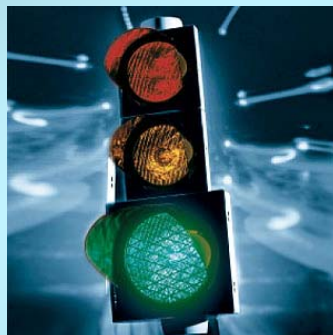
Nutzen für den Bereich Marketing

- Sie heben die Vertrauensbasis und verbessern das Image der Firma nach aussen.
- Sie setzen sich mit dem Wert Transparenz des Leitbildes der Firma auseinander und optimieren Ihr Verhalten entsprechend.
- Sie sind sich der Möglichkeiten und Grenzen der Dienstleistungen bewusst und kommunizieren sie entsprechend.
- In der Rolle als Dienstleister/in legen Sie besonderen Wert auf kompetente und speditive Lösungen bei Konfliktsituationen und Reklamationen.



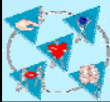
5

3. Ablauf des Projektes „Professionelle Kommunikation mit Stakeholdern“



6

3.1 Ablauf des Prozesses mit der Methode Kaskade



3.2 Stufe 2: Wegbereitende

Führungskräfte Bereich Marketing als Wegbereitende

- Auftrag und Ziel überprüfen
- Gemeinsames Verständnis und Verpflichtung bezüglich Prozess, Workshop und Trainings der „Professionellen Kommunikation mit Stakeholdern“
- Rolle des Coaches und Verantwortung als Führungskraft stärken



3.3 Stufe 3: Dienstleistende

- Mitarbeitende Bereich Marketing als Dienstleistende
 - Mit Vorbereitungsaufgaben, welche sie mit dem Vorgesetzten besprechen, sich auf das Training einstimmen
 - Sich mit den Werten und dem Verhalten in der „Professionellen Kommunikation mit Stakeholdern“ auseinander setzen
 - Ziele und Inhalte des Trainings für Mitarbeitende erreichen (sh Folien 14 und 15)
 - Persönliche und betriebliche Ziele und Massnahmen formulieren



3.4 Stufe 4: Führungsworkshop

- Organisationskomitee als Controller
 - Prozess- und Zielerreichung überprüfen
 - Gemeinsame Verpflichtung bezüglich des weiteren Prozesses der „Professionellen Kommunikation mit Stakeholdern“
 - Weitere betriebliche Ziele und Massnahmen formulieren



3.5 Stufe 5: Follow up Optionen

- „Follow up“ mit Wahlmodulen für alle Beteiligten des Bereichs Marketing
 - Vertiefung de-eskalierende Gesprächstechniken
 - Fallbeispiele reflektieren mit Tipps und Tricks
 - Rolle des Dienstleisters stärken
 - Training on the job



11

4. Trainings für Stufe 3



12

4.1 Zielsetzungen für Mitarbeitertraining Stufe 3

- Sie nehmen heikle Situationen bei Gesprächen gegenüber den Stakeholdern bewusster wahr, um höflich und kompetent bei Konfliktsituationen zu kommunizieren und zu handeln.
- Sie setzen sich mit den wichtigsten Kommunikationstechniken und -regeln auseinander, um mehr Sicherheit in schwierigen Situationen zu erlangen.
- Sie lernen anhand praktischer Beispiele die de-eskalierenden Gesprächstechniken, wenn Kunden wütend, erregt, fordernd oder frustriert sind.
- Sie beachten die nonverbale Körpersprache.



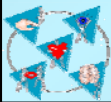
4.2 Inhalte der Trainings, Stufe 3

- Eigene Haltung gegenüber den Stakeholdern und dem Rollenverständnis als Dienstleistende überprüfen
- Menschen-Typologie kennen lernen
- Erwartungen und Befürchtungen aufzeigen
- Möglichkeiten und Grenzen
- Verbindlichkeiten von Fristen in der Kommunikation aufzeigen
- Kommunikations- und Verhaltensregeln für schwierige Situationen mit eigenen Fallbeispielen trainieren
- Persönliche und betriebliche Ziele und Massnahmen festlegen



5. Organisation

- Termine
- Örtlichkeiten
- Workshopzeiten
 - 9.00 h – 12.30 h oder 13.30 h – 17.00 inkl. Pausen



6. Unsere Koordinaten

- Für inhaltliche Rückfragen:
Giger Consulting & Training
GmbH
Silvia Giger
Telefon 044 888 1 888
silvia.giger@giger-training.ch
- Weitere Infos finden Sie unter
- www.kundenorientierung.ch



Viel Erfolg

