

Seminar: **Non(verbale) Kundenkommunikation im digitalen Umfeld** **Wie Sie die größten Herausforderungen in virtuellen Meetings erkennen und für Ihre Kundenkommunikation erfolgreich nutzen können**

Weiterbildung für EPUs oder einzelnen Personen, kleinen Teams aus KMUs

Beschreibung

Laut einer Studie des Instituts für Beschäftigung und Employability der Hochschule für Wirtschaft und Gesellschaft Ludwigshafen IBE (09/2020) führt die steigende Anzahl von Online-Meetings bei rund zwei Drittel der Befragten zur sogenannten Zoom-Fatigue („Zoom-Müdigkeit“). Ein Begriff, der stellvertretend für alle Online-Kommunikationstools oder -Plattformen steht. Was die meisten Teilnehmer:innen bei Online-Konferenzen vermissen, sind die nonverbalen Merkmalen der anderen Teilnehmenden. Vor allem in Verkaufs- und Akquise Gesprächen, die digital stattfinden, sind das Erkennen nonverbaler Signale für einen erfolgreichen Verlauf des Verkaufsprozesses unabdingbar. Und doch geben uns gerade Online-Meetings die Möglichkeit alle Teilnehmenden - bei Camera on - auf einem Bildschirm zu sehen und ihre Signale wahrzunehmen, wie es in der Präsenzmeeting-Welt kaum möglich ist. Dieses Seminar legt den Fokus auf Praxistransfer und wissenschaftlich fundierte Aussagen. Wir beziehen nahezu 1300 aktuelle wissenschaftliche Forschungen in diesem Seminar mit ein.

Seminarinhalte und Seminarziele

Sie erfahren, wie Sie die vermeintlich eingeschränkte Wahrnehmung bei Online-konferenzen mit Kund:innen für einen erfolgreichen Gesprächsverlauf aller Beteiligten nutzen können

Sie erfahren, wie Sie auch in virtuellen Meetings aussagekräftige nonverbale Signale erkennen können

Sie lernen, welche Vorteile Ihnen das gezielte Erkennen von Emotionen für einen erfolgreichen Fortlauf eines Online-Meetings bringt

Sie erfahren, woran Sie Einwände und Vorwände rasch feststellen und unverzüglich und gezielt handeln können

Sie erfahren, wie Sie Ihren Gesprächspartner:innen vermitteln aktiver Teil im Online-Meeting zu sein

Sie lernen, wie Sie körpersprachliche Reaktionen von mehreren Zuhörenden zeitgleich durch einen geübten peripheren Blick im Online-Meeting erkennen können

Sie erfahren, welches die häufigsten nonverbalen Einwandsignale sind und wie Sie gezielt darauf auch in der virtuellen Welt eingehen können

Sie können die Inhalte sowohl in online und offline geführten Gesprächen nutzen und so zu einer gelungenen Kommunikation beitragen

Sie lernen, woran Sie erkennen können, dass sich die Zuhörenden mitteilen möchten noch bevor sie sich verbal zu Wort melden

Sie erfahren, welche Reaktionsmöglichkeiten sich in virtuell geführten Meetings und Gesprächen aufgrund unterschiedlicher Generationen ergeben können (zB. digital immigrants, digital natives, millenials, Babyboomer, GenX, GenY, GenZ)

Sie erfahren, wie Sie während der Wortmeldungen anderer, auditive und visuelle Signale zu Zustimmung und Ablehnung erkennen können

Sie erhalten einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen der digitalen Welt und ihre Folgen für eine erfolgreiche Kommunikation mit ihren Gesprächspartner:innen

Sie erfahren, welche Möglichkeiten rasch zu zielführenden Ergebnissen in Meetings und Online-Kund:innen-Gesprächen führen

Zielgruppe:

EPU, Teamleader:innen virtueller Teams, Geschäftsführer:innen, Führungskräfte, Jungführungskräfte, Teamleader:innen interkultureller Teams, Interessierte

Investition und Anmeldung

25 UE - EUR 4.500,00 exkl. MwSt.

3 Tage für Teilnehmende kleiner Teams | Mindestteilnehmerzahl 4 Personen - EUR 1.800,00 pro Person

Seminaranmeldung

Termine und Orte: Alle Unterrichtseinheiten werden gemeinsam abgestimmt.

Weitere Termine und Seminarorte auf Anfrage: shop@lerchertrain.at

