

# Grundlagen der Kommunikation

---

## Umgang miteinander und mit dem Kunden

Kurs-Nr. 02

**Termin:** Donnerstag, 11.10.2018, Uhrzeit: 09:00 Uhr – 15:30 Uhr

**Ort:** Seminargebäude der IHK, Franz-Josef-Röder-Str. 9, 66119 Saarbrücken, barrierefreier Zugang

Dieses Seminar stellt den Teilnehmern/innen Strukturen von zwischenmenschlicher Kommunikation vor, die vom einfachen Eisbergmodell bis hin zur Transaktionsanalyse reichen. Sie sollen die kommunikative Kompetenz stärken und den Informationsaustausch verbessern.

### Inhalte:

- verbale und nonverbale Kommunikation
- bewusstes und unbewusstes Denken
- eigene Einstellung und kognitive Verzerrungen
- Kommunikationsmodelle
- Umgang mit Beschwerden
- Konflikte erkennen und ansprechen

**Zielgruppe:** Auszubildende vom ersten bis dritten Ausbildungsjahr

**Referentin:** Sabine Lauer, Geschäftsführerin von ALWIS

**Teilnahmegebühr:** 120,- € inkl. UmSt. und Mittagessen

**Ansprechpartner:** ALWIS – ArbeitsLeben, Wirtschaft, Schule – e. V.  
Am Markt 1, Zeile 5/6,  
66125 Saarbrücken  
Tel.: 0681 302-64290, Fax.: 0681 302-64049  
E-Mail: [info@alwis-saarland.de](mailto:info@alwis-saarland.de)