

## Modul Gesprächstechniken

2 bis 3 Tage

Die Behandlung von Einwänden und Ihre Überwindung sind essentiell für jedes Gespräch. Deshalb belegen Einwände auch, dass der Teilnehmer aktiv interessiert ist – wer kein Interesse hat, sagt meist gar nichts. Demnach sind Einwände ein fester Bestandteil der Diskussion. Bei den folgenden Techniken zur Einwand-Behandlung und Gesprächsführung unterscheiden wir zum einen zwischen inhaltlicher (=Einwand) und persönlicher Kritik. Zum anderen wird differenziert, ob es sich um ein Vier-Augen-Gespräch handelt, oder um ein Gespräch innerhalb bzw. vor einer Gruppe. Sie bekommen klarer und damit effektive Praxis-Strategien an die Hand, die Ihnen in schwierigen Gesprächssituationen Sicherheit geben und dadurch Souveränität verleihen.

1. Einführung
2. Einwands-Kategorien
3. Der 5 Stufen Prozess der Überwindung von Einwänden
  - A) Körpersprache
  - B) Typische Fehler
  - C) Die fünf einzelnen Stufen
4. Elf Bewährte Entkräftungs-Techniken
5. Alternative Praxis-Vorgehensweise
6. Beispiel für zehn gängige Einwände
7. Umgang mit Killerphrasen und Angriffen
  - A) Killerphrasen
  - B) Verbale Angriffe und Kritik
8. Gesprächsinterventionen
  - A) Verstehen
  - B) Einbeziehen
  - C) Abgrenzen
9. Basis-Gesprächstechniken
  - A) Aktives Zuhören
  - B) Re-Framing
10. Schlagfertigkeit