



**KASPER**  
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

**Bettina Kasper**

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,  
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1  
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: [info@bettina-kasper.de](mailto:info@bettina-kasper.de)

web: [www.bettina-kasper.de](http://www.bettina-kasper.de)

## Kommunikation

### Kommunikationskultur im Unternehmen

„Der Kunde ist das Wichtigste in unserem Unternehmen“. Ein zufriedener Kunde ist eine wesentliche Grundlage für die Weiterentwicklung eines Unternehmens, denn nur zufriedene Kunden geben eine positive Empfehlung.

Dabei gestaltet sich ein Gespräch zwischen unterschiedlichen Akteuren in einem Unternehmen nicht nur angenehm, da unterschiedliche Anforderungen, Erwartungen und Haltungen aufeinanderprallen. Häufig fühlen sich die Beteiligten persönlich angegriffen oder sind unsicher in der geführten Kommunikationskultur und fühlen sich missverstanden.

- Was sollte im täglichen Umgang zwischen unterschiedlichen Akteuren beachtet werden?
- Wie lässt sich ein gutes Gespräch zwischen den Gesprächsbeteiligten führen?
- Wie sollte Kritik begegnet werden?
- Was bedeutet eine vertrauensvolle Kommunikationskultur?

#### Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsführung – mit unterschiedlichen Akteuren und auf verschiedenen Ebenen
- Bewältigung von Konfliktsituationen
- Verhalten in „schwierigen“ Gesprächen
- Konstruktive Kritik
- Praktische Übungen



Dieses Angebot richtet sich insbesondere an Führungs- und/oder Leitungspersonen