**Kommunikationswege**

Im Unternehmen unterscheiden wir folgende vier Gesprächsformen:

* Beratungsgespräche – ist ein Gespräch über ein Problem, für dessen Lösung jemand die Hilfe oder Rat eines Anderen sucht.
* Verkaufsgespräche – es ist das Gespräch zwischen dem Verkäufer einer Dienstleistung oder einer Ware und dem Käufer für diese Dienstleistung oder dieser Ware.
* Mitarbeitergespräche - Reklamationsgespräche - Verständnis für den Gesprächspartner und Konfliktfähigkeit sind Voraussetzungen für ein funktionierendes Reklamationsgespräch. Es ist das Ziel des Unternehmens, die Kunden zufrieden zu stellen und dabei das eigene Unternehmen positiv darzustellen.

Phasen eines Verkaufsgespräches

* Gesprächseröffnung – Begrüßung, Kontaktuafnahme
* Bedarf feststellen – Bedarf des Kunde durch geeignete Fragen feststellen
* Angebot – Dem Kunden ein bedürfnisorientiertes Angebot unterbreiten
* Einwandsbehandlung - Einwände des Kunden als berechtigt anerkennen und mit Vorteilen des Produkt beilegen
* Abschluss – Den Kunden mit geeigneten Argumenten beim Abschluss unterstützen, höfliche und wertschätzende Verabschiedung.

Präsentation und Moderation

**Moderation** ist die partnerschaftliche Leitung einer Gruppe, die ein selbst bestimmtes Ziel erreichen möchte.

Es werden geeignete Methoden verwendet, die die Teilnehmende zu selbstständigem und selbstverantwortetem Entscheiden Handeln anregen.

**Konfliktphasen**

