

Erfolgsfaktor Mensch

Gerade im Bankensektor, wo Vertrauen, Kompetenz und persönliche Beziehung zentrale Erfolgsfaktoren sind, kommt dem „Faktor Mensch“ eine entscheidende Rolle zu. Denn erst durch zwischenmenschliche Stärke entsteht echte Kundenbindung, nachhaltige Zusammenarbeit im Team und eine positive Unternehmenskultur.

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen in der Kundenberatung, im Backoffice sowie Führungskräfte, die ihre zwischenmenschlichen Kompetenzen gezielt erweitern möchten.

Ziele

Die Teilnehmer:innen...

- verstehen die Beweggründe und mögliche Hintergründe für zwischenmenschlichen Dynamiken.
- reflektieren ihre eigene Wirkung im Umgang mit Kund:innen, Kolleg:innen und Vorgesetzten.
- entwickeln einen adäquaten und authentischen Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeitsstrukturen.
- lernen souveräner im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen zu handeln.
- erhalten konkrete Lösungsansätze zu eigenen Praxisfällen.

Inhalte

- Emotionale Intelligenz im zwischenmenschlichen Umgang
- Selbstreflexion der eigenen Beziehungsgestaltung
- Die Kraft von Empathie und aktivem Zuhören
- Authentisch auftreten – die eigene Wirkung verstehen und gezielt einsetzen
- Zwischenmenschliche Stärke als Erfolgsfaktor in der Zusammenarbeit mit Kund:innen, Kolleg:innen sowie Mitarbeiter:innen
- Umgang mit Konflikten: Klarheit, Haltung, Lösungsorientierung