



Training „Interkulturelle Kommunikation für der Geschäftsleitungsassistentinnen“

Im Zeichen der **Globalisierung** und Internationalisierung intensivieren sich die interkulturellen **Kontakte** insbesondere im **Wirtschaftsleben** noch stärker als je zuvor. Dabei ist das Beherrschen von **Fremdsprachen** bei Weitem **nicht ausreichend**, um die Verständigung und den **Erfolg** bei interkulturellen Begegnungen zu garantieren. Um mit den **Menschen aus anderen Kulturen** gut zusammenarbeiten zu können, bedarf es vielmehr einer **Kommunikation**, die die kulturelle **Andersartigkeit** (insbesondere die Mentalitätsunterschiede, die verschiedenen Werte, Glaubenssätze und Grundannahmen, Einstellungen und Normen, Bräuche und Sitten sowie Kommunikations- und Verhaltensregeln) berücksichtigt.

Wie der Ausdruck „**Der erste Eindruck zählt**“ oder „Es gibt nur eine Chance, den ersten Eindruck zu machen“ schon aussagt, ist spielt der erste Kontakt bei dem Erfolg mit dem ausländischen Kunden oder Geschäftspartner eine große Rolle. Der erfolgt in vielen Fällen über **Sekretärinnen und Assistentinnen der Geschäftsleitung**. Ab und zu entscheiden nur scheinbare Kleinigkeiten darüber, ob nach der Kontaktaufnahme sich ein Auftrag angenommen oder eine Zusammenarbeit entwickelt oder der Kontakt abgebrochen wird.

Deswegen ist es besonders wichtig, dass die Sekretärinnen und Assistentinnen der Geschäftsleitung über die **feinen Unterschiede** beim Kontakt mit ausländischen Kunden bescheid wissen. Das Wissen ist Gold wert.

Die wichtigsten kulturellen Unterschiede, die bei Begegnungen von Menschen aus verschiedenen Kulturen relevant sind, habe ich in das Wort „**INTERKULTURELL**“ zusammengefasst.

I ndividuell – Gruppenorientiert
N eutral – Emotional
T hemenorientiert – Beziehungsorientiert
E hrlichkeit – Höflichkeit
R egel – Ausnahmen
K urzzeitorientiert – Langzeitorientiert
U nsicher – Sicher
L angsam – Schnell
T erminiert – Spontan
U mwege – Abkürzungen
R aumdistanz – Nähe
E hrgeiz – Hilfsbereitschaft
L ust – Pflicht
L eistung – Status

Inhalte des Seminars „Interkulturelle Kommunikation für Geschäftsleitungsassistentinnen“ (Beispiele):

Einführung

- Wahrnehmung und Interpretation
- Selbstreflexion
- Kultur als mentale Programmierung
- Ähnlichkeitsfalle und Kulturschock
- Interkulturelle Kompetenz

Die kulturellen Mentalitätsunterschiede

- Kulturstandards
- Kulturdimensionen
- Perspektivenwechsel
- Zeitmanagement bei internationalen Projekten

Erfolgreich kommunizieren im internationalen Umfeld

- Kommunikationsstile im interkulturellen Kontext
- Sprachbarrieren überwinden
- In welcher Kultur hört man auf welchem Ohr? (Schulz von Thun)
- Durch die Blume oder auf den Punkt? Bedeutung von direkter und indirekter Kommunikation
- Lesen zwischen den Zeilen und Mehrdeutigkeit verstehen
- Formeller und informeller Informationsaustausch
- Auf den Kontext kommt es an: Sagen und Meinen
- Non-verbale Kommunikation – Gestik, Mimik, Tonfall, Abstand und Berührung

Vertrauens- und Beziehungsaufbau im internationalen Vergleich

- Vertrauen als Basis für eine erfolgreiche internationale Zusammenarbeit Wie baue ich Vertrauen mit Mitarbeitern aus anderen Kulturkreisen auf?
- Was versteht man in verschiedenen Kulturen unter Höflichkeit?
- Sach- vs. Beziehungsorientierung und dessen Einfluss auf den Arbeitsalltag
- Unterschiedlicher Stellenwert von persönlichen Beziehungen
- Wie lassen sich Beziehungen im internationalen Geschäftskontakt herstellen & pflegen?
- Die gelungene Selbstvorstellung - Simulation

Maßgeschneiderte Inhalte durch Bedarfsanalyse

Ihr Vorteil:

Personen, die über die kulturellen Unterschiede bescheid wissen und das Wissen gekonnt in der Praxis anwenden können, kommen bei ausländischen Geschäftspartnern, Kunden und den Mitarbeitern besser an, haben mehr Sicherheit und Effektivität bei Verhandlungen und somit einen größeren, schnelleren und leichteren Erfolg auf der internationaler Ebene. Interkulturelle Kompetenz schafft außerdem einen klaren Wettbewerbsvorteil sowie freundschaftliche und langfristige ausländische Partnerschaften und optimiert Ihre Reputation im internationalen Geschäftsumfeld.

Sie lernen:

Sie werden auf die kulturellen Unterschiede im Verhalten und Kommunikationsstil sensibilisiert, auf den Kulturschock vorbereitet, werden sich Ihrer eigenen kulturellen Prägung bewusst(er) sowie lernen die kulturelle Prägung Ihrer Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter einzuschätzen. Sie probieren das Gelernte in praktischen Übungen sofort aus um nach dem Seminar in Ihrem Berufsalltag interkulturell kompetent zu handeln und somit international erfolgreicher zu sein.

Methoden:

- Übungen
- Simulationen
- Gruppenarbeit
- *Critical incidents*
- Analyse von Fallbeispielen
- Diskussionen im Plenum
- Kurzvortrag
- Erfahrungsaustausch

Zielgruppe:

Sekretärinnen und Assistentinnen der Geschäftsleitung

Die Aufgabe der **Chefentlastung** wird immer komplexer – mit gravierenden Auswirkungen auf Ihren Arbeitsalltag. Egal ob im persönlichen Gespräch, am Telefon oder per Post: Sie sind zentrale Ansprechpartnerin für Ihren Chef, Ihre **ausländische Kunden, Geschäftspartner und Kollegen**. In diesem **Praxis Seminar** erhalten Sie das notwendige Handwerkszeug, um diese Aufgaben besser managen zu können. Verschaffen Sie sich und Ihrem Unternehmen einen **Wettbewerbsvorteil** indem Sie Ihr Wissen über kulturelle Unterschiede vertiefen und lernen, auch in **schwierigen Situationen** mit Personen aus dem Ausland wirkungsvoll über **verschiedene Kanäle und Medien zu kommunizieren**.



Ihre Trainerin:

Anna Lassonczyk, zertifizierte interkulturelle Trainerin und Diplom Kulturwirtin.
Sie ist in Polen geboren, hat in Passau „Sprachen, -Wirtschafts- und Kulturraumstudien“
absolviert, lebt seit 2003 in Deutschland und seit 2005 unterstützt sie international tätige
Unternehmen bei der erfolgreichen Kommunikation mit ausländischen Kunden, Mitarbeitern
und Geschäftspartnern.

Zahlreiche Referenzen für Ihre Seminare finden Sie auf www.InterCulturalSuccess.de

Organisatorisches:

Sprache: Deutsch

Empfohlene Trainingsdauer: 1 Tag

Teilnehmerzahl: flexibel



Anna Lassonczyk
Hohenzollernring 1
50672 Köln
Deutschland

Tel. 0 (049) 221/ 2042 9241
Mobile +49 176 7000 8059

Email: AL@InterCulturalSuccess.de
www.InterCulturalSuccess.de