

Barbara Illi

Microtraining Sessions

Komprimierte Trainings im Kurzzeitformat: Wie Microtraining Sessions (MTS) funktionieren, wie Sie den Prozess begleiten und Lernerfolge sichern

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7	Rätsel.....	41
Einleitende Worte	9	Spiele.....	43
Warum Microtrainings?.....	13	Übungen	43
Die Struktur des Buches	14	The Big Picture.....	44
		Agenda.....	45
		Lernziele	45
I Theoretische Grundlagen.....	15	Schritt 3 – Wissens- und Infovermittlung	47
Der Einsatz von Microtrainings.....	16	Behaltenskurve nach Lernkanälen	48
Rahmenbedingungen	19	Die Lernzonen.....	49
Themen für MTS	20	Die multiplen Intelligenzen	50
Der Aufbau eines Microtrainings	22	Lernen mit Mindmaps	54
		Résumé/Fazit.....	55
II Der Aufbau von Microtraining Sessions.....	23	Schritt 4 – Anwendung	56
Übersicht des Kapitels.....	24	Gesprächssimulationen	57
Aktives Lernen.....	25	Gesprächsanalysen beim Teamcoaching.....	59
Schritt 1 – Aufmerksamkeit	27	Analysen schriftlicher Korrespondenz	60
Körpersprache	28	Werbespot.....	60
Persönliche Begrüßung.....	29	Begriffe raten – eine Übung zur Fragetechnik .	60
Musik	29	Collagen	60
Willkommensplakat.....	30	Schritt 5 – Messung des Lernerfolges	62
Raumgestaltung	31	Wer wird Millionär?	63
Positive Kommunikation.....	32	Memory	63
Einstiegsübungen	32	Schneeballschlacht	64
Eine kleine Aufmerksamkeit auf dem Tisch	36	Kreuzworträtsel	64
Schritt 2 – Sinnfrage klären und Interesse		Visueller Rückblick	64
wecken	37	Tabu	65
Persönlicher Fragebogen	38	Fliegender Ball	65
YouTube-Film	38	Fünf-Rollen Gespräche.....	66
Audio: Aufzeichnungen	39	Begleitung am Arbeitsplatz.....	66
Storytelling	39	Gesprächsanalysen.....	66
Test-Calls für den Perspektivenwechsel.....	41	Shadowing	66
		Mini-Vorträge	67
		Die Schlagzeile	67
		Persönlicher Entwicklungsplan	67
		Commitment	69



III Handwerkszeug 71	
Übersicht des Handwerkszeugs..... 72	
Moderationsmethoden 73	
Moderation mit Pinnwänden 73	
Graphic Facilitation..... 74	
World-Café 75	
Appreciative Inquiry (A.I.) 77	
Visualisierungstechniken 81	
Die Sieben Magischen Elemente der Visualisierung 84	
Hilfsmittel für die Arbeit mit Flipchart und Pinnwand 100	
Stifte und Kreiden für die Visualisierung 100	
Der Einsatz von Moderationskarten 101	
Hervorheben beim Visualisieren..... 104	
Templates 106	
IV Vorbereitete Microtraining Sessions..... 107	
Übersicht der Microtrainings 108	
MTS Begrüßung und Kundenansprache..... 109	
MTS Beratungsbericht 115	
MTS Fragetechnik Refresher 122	
MTS Körpersprache 128	
	MTS Kundenbegeisterung..... 133
	MTS Kundenorientierte Argumentation 140
	MTS Teamcoaching – Gesprächsanalysen..... 147
	MTS Wertschätzung..... 152
	MTS Die richtige Wortwahl..... 157
	MTS Zusatzverkauf..... 163
	MTS Dresscode – Customer Care 169
	MTS Kurzabsenzen 173
	MTS Pünktlichkeit 178
	MTS Teamwork 183
	MTS Ziele festlegen – Part 1..... 189
	MTS Ziele festlegen – Part 2..... 194
	MTS Empowerment..... 200
	MTS Bankgeheimnis..... 208
	MTS Leerzeiten nutzen 214
	MTS Säule 3a – Part 1..... 220
	MTS Säule 3a – Part 2..... 228
	Stichwortverzeichnis 233

Warum Microtrainings?

Die Geschichte dazu ...

Als junge Erwachsene habe ich die asiatische Küche entdeckt. Eine leckere und spannende Angelegenheit, bei der nicht das Kochen die wirkliche Herausforderung ist, sondern eher das Essen. Als ich meine erste eigene Wohnung hatte, habe ich hauptsächlich asiatisch und italienisch gekocht. Das kam meiner Lust aufs Ausprobieren und meiner Kreativität am meisten entgegen. Den lockeren Reis mit den Stäbchen zu essen, hat mich zu Beginn fast wahnsinnig gemacht. Uns Europäern ist das Essen mit Stäbchen ja nicht gerade in die Wiege gelegt worden. Ich habe dann entschieden, für ein paar Wochen alles, was auch nur einigermaßen mit Stäbchen zu essen ist, mit Stäbchen zu essen. Gestartet habe ich mit Risotto. Da der ja viel besser zusammenklebt als der Basmati-Reis 😊 hatte ich schon mal die ersten Erfolgserlebnisse (Baby-Steps). Aber immer nur Risotto zu essen, ist auf die Dauer langweilig, also wechselte ich zum Gemüse. Das Gelernte umsetzen und noch „eine Schraube anziehen“, war die Devise. Als auch das dann allmählich gut klappte, war die Hürde überwunden. Das intensive Training hat es absolut gebracht – seither sind Stäbchen immer willkommen – nur die Suppe esse ich immer noch mit dem Löffel. 😊



Regelmäßiges Üben bringt nicht nur Erfolg, sondern macht, wenn es unterhaltsam gestaltet ist, auch Spaß.

Laut einer amerikanischen Studie werden von Ausbildungsinhalten im Schnitt nur rund 10 Prozent der Ausbildungsinhalte in die Praxis umgesetzt. Das ist enorm wenig für viel Aufwand (zeitlich und auch finanziell). Um einen möglichst großen Lerntransfer zu erreichen, sind nicht nur die effektiven Ausbildungssequenzen wichtig, sondern auch die Vorbereitung, die Intervalle und die Transfersicherung in den Praxisalltag. Dazu eignen sich Microtraining Sessions (MTS) optimal.

Microtraining Sessions sind kurze Lern- und Trainingsinterventionen, die von Trainern, Vorgesetzten oder Peers durchgeführt werden. Unter Anleitung der Methodik ist es aber auch Spezialisten und Mitarbeitenden möglich, sie durchzuführen, um ihren Kollegen ihr Wissen weiterzugeben. Das Microtraining kann in allen Bereichen einer Unternehmensorganisation, zu jeder Zeit und mit jedermann/-frau stattfinden.

Microtraining ist eine smarte Art, Wissen zu vermitteln, Lerninhalte zu trainieren und Erfahrungen auszutauschen. Es ist eine Ergänzung zum „klassischen“, formalen Lernen. Es ersetzt dieses nicht, aber es unterstützt reguläre Ausbildungssequenzen nachhaltig und fordert alle Beteiligten. Für die Erreichung der Schulungsziele sind neben den Teilnehmenden auch der Ausbilder/Trainer sowie die Vorgesetzten verantwortlich.



Die Struktur des Buches

Mit diesem Buch erhalten Sie eine vollständige Anleitung, um abwechslungsreiche und effektive Microtrainings durchzuführen. Im ersten Hauptteil, der aus drei Kapiteln besteht, werden sowohl die theoretischen als auch die praktischen Grundlagen erläutert.

Sie lernen im **ersten Kapitel** (S. 15) die zu beachtenden Rahmenbedingungen und das mögliche Themenspektrum kennen. Im folgenden **zweiten Kapitel** (S. 23) wird detailliert auf den Aufbau eines Microtrainings und auf den stimmigen Einsatz von den verschiedenen ausgerichteten Methoden und Werkzeugen eingegangen. Mit dem variantenreichen „Bausatz“, den Sie hier erhalten, können Sie höchst unterschiedliche und zum gewünschten Thema passende Microtraining Sessions erstellen. Ergänzt wird das Wissen um die Methodik im **dritten Kapitel** (S. 71), in dem notwendige handwerkliche Grundlagen anschaulich werden, wie zum Beispiel der gezielte Einsatz von Farbe am Flipchart.

Im zweiten Hauptteil dieses Buches werden Ihnen im **vierten Kapitel** (S. 107) über 20 bereits bewährte Microtraining Sessions von der Vorbereitung bis zur Nachbereitung präsentiert. Ebenfalls einsatzfertig und zum Download vorbereitet sind die Handouts zu diesen Trainings. Den Link zu den **Download-Ressourcen** finden Sie in der inneren Umschlagklappe.

Zum Querlesen können Sie neben dem Inhaltsverzeichnis auch auf die Kapitelübersichten zurückgreifen (Kapitel II – S. 24, Kapitel III – S. 72, Kapitel IV – S. 108). Für die schnelle konkrete Suche können Sie das **Stichwortverzeichnis** nutzen (S. 233).

Kapitel I

Theoretische Grundlagen

Der Einsatz von Microtrainings

Der Lerntransfer hängt bereits von der klaren Zieldefinierung der Ausbildung sowie der optimalen Vorbereitung und Absprache des Trainers mit dem Auftraggeber und den Teilnehmenden ab. Die richtige Methodenwahl und -vielfalt sowie didaktische Professionalität ist ein weiterer Erfolgsfaktor. Am Ende des Workshops ist das Erarbeiten und Definieren der Transfermaßnahmen mit den Teilnehmenden wichtig. Nach dem Seminar gilt es, den Transfer zu begleiten und die Integration in den Arbeitsalltag und die Praxis sicherzustellen, um so optimale Resultate zu erzielen.

Dabei spielen die Microtraining Sessions (MTS) eine entscheidende Rolle. Sie sind ein Mittel, um die Lernkurve nachhaltig positiv zu beeinflussen und Verhaltensänderungen schnell im Alltag integriert umzusetzen. MTS können vor oder nach einer Ausbildung oder einem Training maßgeblich zur Umsetzung beitragen. Sie sind jedoch auch isoliert als autonome, kurze Trainingslektionen optimal.

MTS vor einem Training

MTS vor einer Ausbildung sind die ideale Vorbereitung für das nachfolgende Training. In der Vergangenheit Trainiertes wird wiederholt und aufgefrischt und die Teilnehmenden können direkt in den neuen Lernstoff einsteigen. Als Beispiel: Vor einer Ausbildung zum Thema „Cross-Selling“ können bereits trainierte Themen wie Fragetechnik, Bedarfsklärung, Argumentation, Verkaufstechniken o.Ä. mittels MTS aufgefrischt werden. Diese Form der Vorbereitung ist vor allem sinnvoll bei Verhaltensthemen wie Kommunikation, Führung, Verkauf etc., die nicht über web-based Trainings praxisgerecht trainiert werden können, also keine reinen Wissensrepetitionen sind.

MTS nach einer Ausbildung

Regelmäßige MTS nach einer Ausbildung bieten die stärkste Sicherung des Lerntransfers. Das Gelernte wird systematisch nach gewisser Zeit in kurzen Trainingseinheiten wiederholt und trainiert. Die Umsetzung des Gelernten wird anhand konkreter Praxisfälle erprobt. So versandet das neue Können und Wissen nicht in der Routine des Alltags und eventuelle Schwierigkeiten in der Umsetzung können aufgedeckt werden.

MTS als autonome, kurze Trainingseinheit

Microtraining Sessions sind auch als eigene, kurze Trainingseinheiten ideal, um etwa kurze Schulungssequenzen, Informationsvermittlungen oder Feedback-Gespräche durchzuführen. Oft ist es sinnvoller, eine MTS vorzubereiten und umzusetzen, anstatt lange Informationen per E-Mail weiterzuleiten. So wird sichergestellt, dass die Informationsvermittlung zielpersonengerecht und zielführend ist. Daraus ergeben sich mehrere Vorteile. Die Diskussion findet sofort statt und ist wirkungsvoll. Die Sinnfrage wird mit den Beteiligten direkt geklärt und Verständniskontrollen erfolgen unmittelbar vor Ort, was Interpretationen vermeidet.

Zu welchem Zeitpunkt einer Weiterbildung das Microtraining auch eingesetzt wird, es ergeben sich immer eine Reihe von konkreten Vorteilen und „Nebenwirkungen“, die im Folgenden vorgestellt werden.



Vorteile und Nutzen von Microtraining Sessions

- ▶ Microtraining fördert den Lerntransfer effektiv in kurzer Zeit
Mit ganz kurzen Trainingseinheiten zwischen längeren Ausbildungssequenzen kann der Lerntransfer effektiv gefördert werden. So wird das in die Ausbildung investierte Geld optimal genutzt. Die Mitarbeitenden können das gelernte Wissen erfolgreich umsetzen und im Alltag anwenden.

- ▶ Die Trainingsmotivation wird durch Microtraining gesteigert
Die Mitarbeitenden sind motivierter zu lernen, weil die Umsetzung und Integration des Gelernten im Alltag einfacher und der Sinn und Nutzen des Trainings besser erkannt wird. Erfolgserlebnisse stimulieren weiteres Lernen und Trainieren.

- ▶ Microtraining fördert die Zufriedenheit der Mitarbeiter und des Teams
Die Microtraining Sessions geben dem Mitarbeiter Sicherheit im Job und fördern so seine Zufriedenheit. Die Motivation im ganzen Team wird gesteigert.

- ▶ Microtraining ist auch geeignet für die Mitarbeiterentwicklung
Microtrainings können auch von Mitarbeitern für Mitarbeiter gestaltet werden. Das Know-how wird so effizient weitergegeben und die Eigenverantwortung der Mitarbeitenden wird gefördert.

- ▶ Microtraining bringt Zeitersparnis
MTS können ideal bei der Einführung von neuen Mitarbeitenden genutzt werden. Anstatt Anweisungen in Einzelgesprächen fünf Mal weiterzugeben, können fünf bis sechs Mitarbeitende gleichzeitig informiert und begleitet werden. Für bestehende Mitarbeiter lohnt sich das ebenso (zum Beispiel bei neuen Prozessen, Produkten etc.).

- ▶ Microtraining optimiert die Auslastung (z.B. Leerzeiten im Callcenter)
Gerade im Bereich Callcenter, Customer Care etc. gibt es immer wieder unerwartete Leerzeiten durch unplanbare Vorkommnisse. Microtrainings sind die ideale Nutzung dieser unproduktiven Zeiten. MTS-Konserven ermöglichen es, ohne Aufwand spontane Trainingseinheiten einzubauen.

- ▶ Microtraining spart Kosten und bringt bessere Ergebnisse
Durch den besseren Lerntransfer dank der MTS wird die Performance der Mitarbeiter langfristig gesteigert. Dies resultiert in besseren Ergebnissen, Kundenbegeisterung und Kundenzufriedenheit, weniger Kundenreklamationen und größerer Mitarbeiterzufriedenheit.



- ▶ **Microtraining fördert die Feedback-Kultur**
Da in der Microtraining Session der zeitlich größte Anteil im Üben liegt, lernen die Mitarbeitenden, besser Feedback zu geben und entgegenzunehmen. Eine echte Feedback-Kultur im Unternehmen wird gefördert.
- ▶ **Microtraining hilft, Ausbildungsbedarfe zu erkennen**
In der Microtraining Session wird Ausbildungsbedarf schnell und klar ersichtlich. In Zusammenarbeit mit dem Trainingsdepartment oder der HR-Abteilung kann ein maßgeschneidertes Trainingskonzept erstellt und umgesetzt werden.



Best Practice

Microtraining Sessions ermöglichen regelmäßiges Üben und Vertiefen mit geringem Zeitaufwand. Trotzdem: Es bleibt ein Aufwand an Zeit für den MTS-Trainer und die Arbeitszeit der Mitarbeitenden. Teilnehmende unserer Train-The-Trainer-Workshops für Führungskräfte bestätigen uns immer wieder: Im Alltag ist es oft nicht einfach, trotz Begeisterung für diese Lernmethode, sich die Zeit dafür zu nehmen.

Best Practice betreibt dabei unsere Kundin Katja. Seit ihre Führungskräfte unsere MTS- und Coaching-Workshops besuchten, wird die Zeit für die Durchführung von Coaching und MTS direkt in die Schichtplanung eingebunden. So sind die Zeiten für die Mitarbeitenden wie auch für die Vorgesetzten reserviert und können wirklich dafür genutzt werden. Mitarbeitende wie Vorgesetzte erleben die Ausbildung und Begleitung nicht nur als Lippenbekenntnis, sondern werden wirklich regelmäßig gecoacht. Auguri (Kompliment) Katja – das ist vorbildlich.

Rahmenbedingungen

MicroTrainer

Microtraining Sessions können sowohl von einem professionellen Trainer durchgeführt werden als auch von diversen Personen in einem Unternehmen, solange sie in der Methodik trainiert wurden (in der Regel Führungskräfte, Teamleader, Abteilungsleiter oder Mitarbeitende aus dem Bereich Human Resources). Mitarbeiter mit speziellem Fachwissen und Kenntnissen oder Fertigkeiten können selbstverständlich auch mit der Durchführung von MTS betraut werden. Das braucht zwar eine Einführung, ist aber ein enormes Job-Enrichment und Ausdruck von Wertschätzung.

Gruppengröße

Microtraining Sessions werden idealerweise in kleinen Gruppen durchgeführt (ca. vier bis sechs Teilnehmende), um alle aktiv zu beteiligen und die Diskussionen und den Austausch zu fördern.

Zeitbedarf

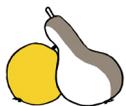
Eine Microtraining Session dauert je nach Ziel und Thema zwischen 15 und 90 Minuten. Sehr oft empfiehlt es sich jedoch, anstatt einer „längeren“ Trainingseinheit von 90 Minuten zwei Einheiten à 45 oder drei Einheiten à 30 Minuten durchzuführen.

Zeitpunkt

Der ideale Zeitpunkt für eine MTS variiert je nach Organisation. Sehr bewährt haben sich folgende Möglichkeiten:



- ▶ Coffee „to learn“ (anstatt „to go“) – 15 Minuten vor oder in den ersten 15 Minuten nach Arbeitsbeginn. Da sind alle noch frisch – wenn auch nicht immer wach ...



- ▶ Die ersten 30 Minuten im Teammeeting.
- ▶ Lunch-Learning (mit Sandwich, Apfel und einem Getränk) in der Mittagszeit.



Im Bereich Customer Care, Helpdesk, Callcenter etc. lohnt es sich, den Zeitraum für die Durchführung von MTS in die Schichtplanung einzubauen. Der Servicelevel kann so besser sichergestellt werden und die Durchführungen der MTS werden institutionalisiert. Mit Garantie wird dies in der Qualität der Gespräche und der Motivation der Mitarbeitenden spürbar.

Themen für MTS

Mögliche Themen für MTS zählt die nachfolgende Liste auf. Zu ausgewählten Themen finden Sie vollständig erstellte Microtraining Sessions im vierten Kapitel (ab S. 107). Sie sollen Inspirationsquelle, Arbeitserleichterung und sinnvolles Werkzeug sein.

Kundenorientierte Themen – Kommunikation und Verkauf	▶ Zusatzverkauf	S. 163
▶ Abschlusssignale erkennen	Verhalten	
▶ Abschlusstechnik	▶ Dresscode Customer Care	S. 169
▶ Aktive Kundenansprache	▶ Energie-Management	
▶ Bedarfs- und Motivklärung	▶ Feedback-Kultur	
▶ Begrüßung und Kundenansprache	▶ Feedback-Regeln	
▶ Beratungsbericht	▶ Initiative zur Selbstverantwortung	
▶ Call Closing	▶ Konfliktmanagement	
▶ Call Opening	▶ Kurzabsenzen	S. 173
▶ Einwandbehandlung	▶ Motivation	
▶ Emotionaler Dialog	▶ Pünktlichkeit	S. 178
▶ Formulieren ohne Floskeln (Brief, Mail)	▶ Servicelevel wahrnehmen	
▶ Fragetechnik Refresher	▶ Teamwork	S. 183
▶ Gesprächseinstieg	▶ Umgang mit Partner/Makler etc.	
▶ Körpersprache	▶ Verhalten bei Systemausfall	
▶ Kundenakquise	▶ Ziele festlegen – Ziele erreichen	S. 189, S. 194
▶ Kundenbegeisterung	Organisation/Prozesse/Fachwissen	
▶ Kundenbesuch zu zweit	▶ Arbeitsplatzorganisation	
▶ Kundenorientierte Argumentation	▶ Arbeitsverteilung	
▶ Kundenloyalität	▶ Bankgeheimnis	S. 200
▶ Pencil Selling	▶ Basiswissen Arzneimittel	
▶ Potenzialentwicklung bestehender Kunden	▶ Betreibungen (Schweiz)	
▶ Präsentationstechnik	▶ Bonusberechnung	
▶ Preistaktiken	▶ Clear Desk	
▶ Reklamationsbehandlung	▶ Datenbankeinträge optimieren	
▶ Retention-Gespräche	▶ Elektronische Ablage	
▶ Schriftliche Kundenkommunikation	▶ E-Mail-Organisation	
▶ Soziale Medien sinnvoll nutzen – beruflich	▶ Empowerment	S. 208
▶ Teamcoaching/Gesprächsanalysen	▶ Galenik	
▶ Verkaufsgespräch – Struktur	▶ Grundlagen Gastronomie	
▶ Wertschätzung	▶ Incentive Programm	
▶ Wortwahl – Positive und negative Formulierung	▶ Informationsfluss	

▶ KKG – Konsumkreditgesetz (Schweiz)		▶ Börse	
▶ Konkurrenzanalyse		▶ Devisenkurse	
▶ Leerzeiten sinnvoll nutzen	S. 214	▶ E-Banking	
▶ Mitarbeitergespräche		▶ Einzahlungsscheine	
▶ Networking		▶ Elektronische Unterschrift	
▶ Organigramm Unternehmen		▶ Geldwäschereigesetz (Schweiz)	
▶ Prioritäten setzen		▶ Geschenkgutscheine	
▶ Prozesse/Abläufe		▶ Industrie-Leasing	
▶ Rechtskunde		▶ Internet-Services	
▶ Service-Technik (Gastronomie)		▶ Kontoeröffnung	
▶ Sicherheit		▶ Privatkredite	
▶ Stellvertretung optimieren		▶ Säule 3a (Schweiz)	S. 220, S. 228
▶ Weinkunde		▶ Sortimentskenntnisse Belletristik	
▶ Zeitmanagement		▶ Sortimentskenntnisse Film	
Produkte – Dienstleistungen		▶ Sortimentskenntnisse Neuheiten	
▶ Abzahlungsvereinbarung		▶ Telekommunikation-Pakete (Bundles)	
▶ Anlagen/Wertschriften		▶ Vorsorge	

Anmerkung mit einem Augenzwinkern: Gerne nehmen wir Anregungen bezüglich MTS-Themen für Band 2 und 3 entgegen. 😊

Der Aufbau eines Microtrainings

Das Microtraining ist nach dem System des „aktiven Lernens“ aufgebaut und besteht aus den folgenden fünf Sequenzen, die im nächsten Kapitel Schritt für Schritt vermittelt werden.



Schritt 1 ▶ Aufmerksamkeit – die Teilnehmendem abholen vom Alltag und den Fokus aufs Training lenken



Schritt 2 ▶ Sinnfrage klären – der Sinn der MTS wird vermittelt



Schritt 3 ▶ Informationsvermittlung/Erfahrungsaustausch/Lehrgespräche



Schritt 4 ▶ Anwendung des Gelernten – üben, üben, üben, dieser Schritt hat den zeitlich größten Anteil



Schritt 5 ▶ Messen des Lernerfolges/Transfersicherung

Kapitel IV

Vorbereitete Microtraining Sessions

IV

Vorbereitete Microtraining Sessions

In diesem Kapitel lernen Sie bewährte Microtraining Sessions kennen. Je nach Gusto können Sie diese vollständigen Trainings als Vorlage nutzen oder sich zu Weiterentwicklungen inspirieren lassen. Der vorgestellte Fundus führt auch vor Augen, dass ein sehr breites Spektrum an Themen von Microtrainings profitiert. Die hier ausgeführten Microtraining Sessions sind nach den folgenden vier Themenbereichen gegliedert:

- ▶ Kundenorientierte Themen
- ▶ Verhalten
- ▶ Organisation/Prozesse/Fachwissen
- ▶ Produkte/Dienstleistungen

Zu jeder einzelnen MTS finden Sie zunächst eine Kurzübersicht. Hier können Sie sich auf einen Blick über alles Wichtige informieren: Die Zielsetzung der jeweiligen MTS, ihre Dauer, die

Vorbereitung, das benötigte Material inklusive Plakaten und die Form der Transfersicherung.

Dieser Kurzübersicht folgt eine ausführliche Beschreibung, die Schritt für Schritt vorgeht und Hinweise für den Trainer ergänzt. Die Reihenfolge der ausführlichen Beschreibung entspricht dem Aufbau einer MTS:

- Schritt 1 ▶ Aufmerksamkeit erlangen
- Schritt 2 ▶ Sinnfrage klären
- Schritt 3 ▶ Informationsvermittlung
- Schritt 4 ▶ Anwendung
- Schritt 5 ▶ Lernerfolg messen/Transfersicherung

Eventuelle Handouts zu diesen Trainings sind für Sie zum Download vorbereitet. Den Link zu den Download-Ressourcen finden Sie in der inneren Umschlagklappe.

Übersicht der Microtrainings

Kundenorientierte Kommunikation/ Kommunikation und Verkauf

Begrüßung und Kundenansprache	S. 109
Beratungsbericht	S. 115
Fragetechnik Refresher	S. 122
Körpersprache	S. 128
Kundenbegeisterung	S. 133
Kundenorientierte Argumentation	S. 140
Teamcoaching – Gesprächsanalysen	S. 147
Wertschätzung	S. 152
Wortwahl – Positive und negative Formulierungen	S. 157
Zusatzverkauf	S. 163

Verhalten/Selbstmanagement

Dresscode Customer Care	S. 169
Kurzabsenzen	S. 173
Pünktlichkeit	S. 178
Teamwork	S. 183
Ziele festlegen – Ziele erreichen 1	S. 189
Ziele festlegen – Ziele erreichen 2	S. 194

Organisation/Prozess/Fachwissen

Empowerment	S. 200
Bankgeheimnis	S. 208
Leerzeiten nutzen	S. 214

Produkte/Dienstleistung

Säule 3a Part 1	S. 220
Säule 3a Part 2	S. 228

MTS Die richtige Wortwahl – positive und negative Formulierungen/Unwörter vermeiden

Negative Formulierungen beeinflussen nicht nur unsere Denkhaltung, sondern auch das Wohlbefinden unserer Kunden. Positive Ausdrücke und Gedanken verhelfen zu einem besseren Gefühl – für uns als Sprecher, aber auch für den Zuhörer. „Kein Problem“ – ist eine positiv gemeinte Äußerung, die allzu oft benutzt wird und trotzdem doppelt negativ behaftet ist. Kein = nichts, aber auch gar nichts! Problem = ist immer problematisch. 😊 „Ja gerne“ oder „Das ist auf alle Fälle möglich“ klingt viel besser und ist positiv.

Best Practice

Kürzlich haben wir bei einem großen schweizerischen Versicherungskonzern die Mitarbeitenden im Schadencenter begleitet. Gerade in dieser Branche sind zwangsläufig nicht alle Botschaften positive Informationen für den Kunden. Total begeistert hat mich dann eine Mitarbeiterin, die es wirklich hervorragend geschafft hat, alles gut und positiv rüberzubringen.



Ein Beispiel dazu: Bargeld ist bei einem einfachen Diebstahl nicht versichert. „Bargeld ist aber nicht versichert“ hörten wir dann immer wieder von den Mitarbeitenden. Dann habe ich bei Ramona zugehört. Ramona hat das genial verpackt. „Frau Meier, das tut mir sehr leid zu hören – das ist wirklich eine ärgerliche Situation. Das Portemonnaie und die Ersatzkarten sind versichert. Ich hoffe einfach, dass Sie nicht zu viel Bargeld im Portemonnaie hatten, denn das ist als Einziges nicht versichert.“

Zielsetzungen

- ▶ Die Teilnehmenden werden sensibilisiert für die positive Wortwahl in ihrer privaten wie auch geschäftlichen Kommunikation.
- ▶ Sie erhalten Tipps für eine wirkungsvolle Formulierung ihrer Aussagen.
- ▶ Sie erarbeiten eigene, persönliche Formulierungen für konkrete Geschäftssituationen.

Dauer

40 Minuten

Vorbereitung für den Referenten

Raum reservieren, Teilnehmer einladen, Plakate vorbereiten, Material bereitstellen, Raum einrichten

Vorbereitung für die Teilnehmer

Keine

Material

Zwei Flipcharts mit genügend Papier, Plakate, Beamer, Laptop, Lautsprecher und Tablet oder Smartphone, Moderations-Kit für MTS-Trainer, Moderationsmarker für die Teilnehmenden, Smiley-Sticker, Ausdrücke des Arbeitsblatts „Negative – positive Formulierungen“ (für alle Teilnehmenden und für den MTS-Trainer mit den Lösungen)

Plakate

„Willkommen“, „Agenda“, „Ziele“, „Kuchendiagramm“

Transfersicherung

Analyse von E-Mails und Kundengesprächen in den nächsten zwei Monaten mit dem Fokus auf den positiven Formulierungen und der Wortwahl.

Durchführung



1. Aufmerksamkeit – 5 Minuten

Das Willkommensplakat hängt im Raum, auf jedem Stuhl klebt ein Smiley. Die Teilnehmenden werden begrüßt, es läuft positive Musik (z.B. „Happy“ von Pharrell Williams).



2. Sinnfrage klären und Interesse wecken – 5 Minuten

Die Plakate „Agenda“ und „Ziele“ werden präsentiert. Für den Einstieg eignet sich das Video „Positive Attitude is Everything“ (42 Sekunden): www.youtube.com/watch?v=pTgOLLmTQIO





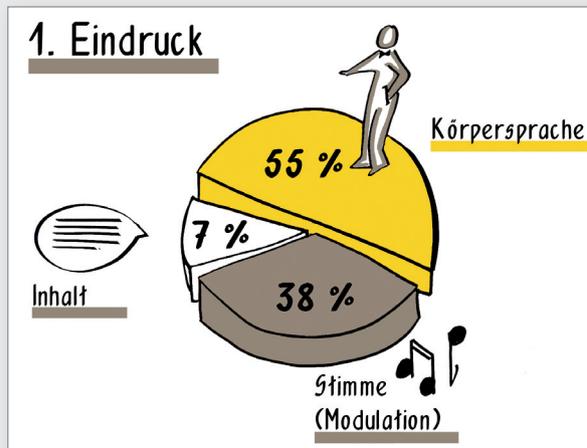
Moderation MTS-Trainer:

„Nicht nur die positive Einstellung ist alles, sondern auch die richtige Wortwahl. Das ist das Thema der heutigen MTS. Schauen wir die drei Aspekte der Kommunikation an, die bei einem ersten Eindruck besonders stark wirken – nach Albert Mehrabian“. Dazu wird das Kuchendiagramm kurz präsentiert.

Die Worte an sich
= machen 7 Prozent aus

Die Modulation der Stimme
= macht 38 Prozent aus

Die Körpersprache
(aus der inneren Einstellung) = 55 Prozent



In allen drei Bereichen gibt es negativ „programmierte“ Sequenzen. Hier ein paar Beispiele:

- ▶ Worte (müssen, warum, leider, aber)
- ▶ Modulation – Klang (tadelnd, unterwürdig, gepresst, vorwurfsvoll)
- ▶ Körpersprache (Zeigefinger, schmale Lippen, Handrücken nach oben, gebeugte Haltung, fehlender Augenkontakt)

Positive Formulierungen unterstützen die Glaubwürdigkeit und die Überzeugungskraft.



3. Wissens- und Infovermittlung – 10 Minuten

Die folgenden sieben Tipps für positive Formulierungen Punkt für Punkt mit den Teilnehmenden besprechen und die passenden Beispiele vorstellen, gegebenenfalls noch betriebsbezogene Beispiele suchen.

- Tipp 1 ▶ UND anstatt ABER verwenden
 Beispiel negativ: *Ich verstehe, dass Sie das ärgert, aber ich kann Ihnen Folgendes vorschlagen ...*
 Beispiel positiv: *Ich verstehe, dass Sie das ärgert und ich schlage Ihnen Folgendes vor ...*
- Tipp 2 ▶ SCHON anstatt ERST verwenden
 Beispiel negativ: *Ich habe erst die Hälfte meiner Arbeit erledigen können.*
 Beispiel positiv: *Ich habe schon die Hälfte meiner Arbeit erledigen können.*
- Tipp 3 ▶ „Ich“ und „wir“ anstatt man und es
 Beispiel negativ: *Es sollte sich jemand darum kümmern.*
 Beispiel positiv: *Es ist mir wichtig, dass wir das jetzt erledigen.*
- Tipp 4 ▶ „Muss“ vermeiden (wir müssen nur sterben, alles andere ist freiwillig)
 Beispiel negativ: *Ich muss das abklären.*
 Beispiel positiv: *Ich kläre das gerne für Sie ab.*
- Tipp 5 ▶ Verneinung reduzieren – positiv ausdrücken
 Beispiel negativ: *Das ist kein Problem. Die Idee ist nicht schlecht.*
 Beispiel positiv: *Das ist in Ordnung so. Die Idee ist wirklich gut.*
- Tipp 6 ▶ Produktiv formulieren – sagen, was geht
 Beispiel negativ: *Ich kann auf keinen Fall jeden Abend bis um 18.00 Uhr arbeiten.*
 Beispiel positiv: *Ich kann zweimal pro Woche bis um 18.00 Uhr arbeiten.*
- Tipp 7 ▶ Schlanke Sprache (Denkfüller, Floskeln und Frageanhängsel, Konjunktiv vermeiden)

Denkfüller: *Äh, hm, ah, ähm, also, einfach* – weglassen, Pause machen.

Unsicherheitsfloskeln: *Eigentlich, halt, also* – jemand um Feedback bitten und weglassen. Frageanhängsel: *Oder? Nicht wahr? Stimmt's? Ja?* – einfach weglassen – mit der Stimme runter am Ende des Satzes

Konjunktiv: *Das wäre, ich würde, Sie hätten* – im Präsens formulieren: *das ist, ich werde, Sie haben den Vorteil, dass ...*

4. Anwendung – 20 Minuten

Die Teilnehmenden erhalten das Arbeitsblatt „Negative – positive Formulierungen“ und füllen die im Handout leere Spalte „Positiv“ aus. Die Aufgabe lautet: *„Bitte formuliert die negativen Botschaften um, sodass positive und kundenorientierte Formulierungen entstehen.“* Anschließend erfolgt eine Besprechung im Plenum.



In der folgenden Abbildung des Arbeitsblattes ist die Lösung für den Trainer mit abgebildet. Das Aufgabenblatt ohne Lösung für die Teilnehmer erhalten Sie unter den Download-Ressourcen.



Negativ	Positiv
Das weiß ich leider nicht.	Das ist eine gute Frage – ich kümmere mich darum und kläre das für Sie ab.
Das muss ich abklären.	Das kläre ich gerne für Sie ab.
Sind Sie noch da?	Danke fürs Warten.
Einen Moment bitte.	Ein Moment bitte – ich rufe Ihr Konto kurz auf.
Nein, das ist nicht möglich.	Sie haben folgende Möglichkeiten ... (Alternative anbieten oder aufzeigen).
Da könnte ja jeder kommen.	Ich verstehe Ihr Anliegen – gerne schaue ich mit Ihnen die Möglichkeiten an.
Ich bin nicht dafür zuständig.	Frau/Herr ... ich verbinde Sie gerne mit dem zuständigen Spezialisten.
Wie ich Ihnen vorher schon gesagt habe ...	Gerne schaue ich das mit Ihnen an.
Sie müssen uns auch verstehen...	Da hoffe ich auf Ihr Verständnis.
Frau Meier ist nicht da.	Frau Meier ist abwesend und am Montag ab 08.00 Uhr wieder erreichbar. Darf sie zurückrufen oder möchten Sie es nochmals probieren?
Herr Peter ist in den Ferien.	Herr Peter ist bis zum ... abwesend. Gerne verbinde ich Sie mit seinem Stellvertreter.
Herr Huber ist schon weg	Herr Huber ist morgen ab 08.00 Uhr wieder erreichbar. Darf er Sie anrufen oder probieren Sie es nochmals bei ihm?
Frau Lipton ist noch nicht da.	Frau Lipton ist ab 09.00 Uhr erreichbar. Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen oder lieber später nochmals anrufen?
Das war schon immer so.	Schauen wir das doch zusammen an.
Unser System ist wieder einmal soooo langsam.	Das System lädt die Daten – bitte haben Sie noch einen Moment Geduld.
Ja, aber nicht heute.	Ja gerne, ab morgen.

Negativ	Positiv
Sie haben erst die Hälfte bezahlt.	Sie haben schon die Hälfte bezahlt, wann überweisen Sie den restlichen Ausstand?
Man sollte etwas unternehmen.	Mir ist es wichtig, dass wir hier etwas tun.
Ich muss mich zuerst informieren.	Ich will mich zuerst informieren, sodass ich Ihnen gleich die richtige Antwort geben kann.
Ich muss mir das zuerst überlegen.	Ich möchte mir das erst überlegen – ich informiere Sie danach gleich persönlich.
Das fällt mir nicht schwer.	Das ist fällt mir leicht.
Das wäre ein Vorteil für Sie.	Das ist ein großer Vorteil für Sie.
Sie könnten von vielen interessanten Angeboten profitieren.	Sie profitieren von vielen interessanten Angeboten.
Wäre das alles?	Kann ich sonst noch etwas für Sie tun? Was kann ich sonst noch für Sie tun?
Das ist kein Problem.	Das ist völlig in Ordnung. Gerne geschehen.
Da sind Sie bei mir falsch	Frau/Herr ... ich verbinde Sie gerne mit dem zuständigen Spezialisten.
Da muss ich zuerst nachfragen.	Ich kläre dies beim Spezialisten ab und rufe Sie gleich zurück. Wie ist Ihre Nummer?
Leider haben Sie bei Ihrer Bestellung vergessen, die Artikelnummer anzugeben. So konnte der Auftrag nicht rechtzeitig bearbeitet werden und es kam zu einer Lieferverzögerung.	Wenn Sie uns bei Ihren Bestellungen immer die Artikelnummer mit angeben, dann können wir eine Lieferung innerhalb von drei Tagen garantieren.
Wir werden uns bemühen, die Renovierungsarbeiten pünktlich und zuverlässig auszuführen.	Sie können sich darauf verlassen: Wir erledigen die Arbeiten pünktlich und zuverlässig!
Ihren Beschwerdebrief habe ich erhalten. Ich werde dem nachgehen und unterrichte Sie über das Ergebnis.	Vielen Dank für Ihren Hinweis. Bitte geben Sie mir etwas Zeit, den Sachverhalt zu klären. Ich rufe Sie nächsten Montag an.
Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir das Produkt XYZ nicht mehr herstellen. Als Nachfolgemodell können wir Ihnen aber das Produkt ABC anbieten, das im Wesentlichen baugleich ist mit XYZ.	Wir haben das Produkt XYZ durch das Modell ABC ersetzt. Das Nachfolgemodell bietet Ihnen neben vielen technischen Verbesserungen auch ein modernes, ansprechendes Design.



5. Lernerfolg messen und Transfersicherung – nach der MTS

In den nächsten Coachings werden Mails und Kundengespräche mit Konzentration auf die positiven Formulierungen analysiert.

Hat Ihnen diese Leseprobe gefallen?

Als Mitglied von **Training aktuell** erhalten Sie beim Kauf von Trainingsmedien Sonderpreise. Beispielsweise bis zu **20% Rabatt auf Bücher**.

Zum Online-Shop

Training *aktuell* einen Monat lang testen



Ihre Mitgliedschaft im Testmonat beinhaltet:

- ▶ eine ePaper-Ausgabe **Training aktuell** (auch Printabo möglich)
- ▶ **Teil-Flatrate** auf 5.000 Tools, Bilder, Inputs, Vertragsmuster www.trainerkoffer.de
- ▶ **Sonderpreise** auf Trainingsmedien: ca. **20% Rabatt** auf auf Bücher, Trainingskonzepte im Durchschnitt **70 EUR günstiger**
- ▶ **Flatrate auf das digitale Zeitschriftenarchiv**: monatlich neue Beiträge, Dossiers, Heftausgaben

Mitgliedschaft testen