

GROBPLAN ZUM SEMINARVERLAUF

SEMINAR: Kundenorientiertes Zuhören für SAP-Keyuser
VERANSTALTER: Babst, Institutionsberatung
TEILNEHMER: SAP-Keyuser oder vergleichbar
TRAINER: Dipl.-Psychologe Egbert Babst

1. SEMINARTAG	2. SEMINARTAG	3. SEMINARTAG
<p>10:00 Uhr BEGRÜSSUNG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationen zum Seminar • Informationen zum Seminarort <p>KONTAKTAUFNAHME</p> <p>Für die weitere Zusammenarbeit als Lerngruppe ist es sinnvoll, wenn sich die Teilnehmer als Personen mit Ihren Aufgaben und Zielen etwas bekannter machen.</p> <p>Übung: „Was weiß ich vom Kollegen?“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurzes Interview unter 4 Augen • Präsentation eines Teilnehmers • Korrekturen und Ergänzungen" <p>SZENISCHE DARSTELLUNG: Ein typisches Beratungsgespräch -1</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln gemeinsam kleine Szenarien für Gespräche, die typische Elemente eines Beratungsgesprächs beinhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung • Spielen der Situation • Diskussion des Verlaufs • Analyse der Videoaufzeichnung <p>Beraten und Zuhören</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was ist ein Beratungsgespräch? • Erläuterung des Konzeptes des „Aktiven Zuhörens“ • Die elementaren Funktionen des „Aktiven Zuhörens“: Hinhören, verdichten, Verbalisieren • Demonstration des „Aktiven Zuhörens“ an einem Beispiel <p>Übungsschritte zum „Aktiven Zuhören“</p> <p>Die Teilnehmer probieren die oben erfahrenen Elemente</p>	<p>Weitere Übungsschritte zum „Aktiven Zuhören“</p> <p>Die Teilnehmer probieren die bisher erfahrenen Elemente des „Aktiven Zuhörens“ in weiteren kleinen Übungseinheiten praktisch aus.</p> <p>SZENISCHE DARSTELLUNG: Ein typisches Beratungsgespräch -3</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln gemeinsam kleine Szenarien für Gespräche, die typische Elemente eines Beratungsgesprächs beinhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung • Spielen der Situation • Diskussion des Verlaufs • Analyse der Videoaufzeichnung <p>Weitere Aspekte und Konzepte von Beratungsgesprächen</p> <p>Die Teilnehmer erfahren durch Kurzinformationen weitere Aspekte und strategische Maßnahmen für Beratungsgespräche. Unter anderem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Ratsuchende abholen, wo sie stehen" • Wie erfahre ich, welche Erwartungen an meine Service-Leistungen bestehen und wie zufrieden meine Kunden mit dem Service sind? <p>An kleinen Beispielen werden diese sofort in die Praxis umgesetzt.</p>	<p>SZENISCHE DARSTELLUNG: Ein typisches Beratungsgespräch mit Konfliktstoff</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln gemeinsam kleine Szenarien für konfliktträchtige Gespräche.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung • Spielen der Situation • Diskussion des Verlaufs • Analyse der Videoaufzeichnung <p>Kurzinformationen zum Konflikthandling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verständniskonflikte • Interessenkonflikte • Sozial-emotionale Konflikte <p>An kleinen Rollenspielen werden diese sofort in die Praxis umgesetzt</p> <p>Kooperation und Wettbewerb: „Drachenkampf“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bildung von drei Spiel-Profit center mit je einem Teamleiter. • Die Gruppen entwickeln Ihr Ziel als Profitcenter sowie eine Strategie dieses Ziel zu erreichen. <p>Durchführung des Spiels und Überprüfung der Zielerreichung</p>



des „Aktiven Zuhörens“ in kleinen Übungseinheiten praktisch aus.		
MITTAGSPAUSE 13.00-14.30 UHR SEMINARTAG	MITTAGSPAUSE 13.00-14.30 UHR 2. SEMINARTAG	MITTAGSPAUSE 13.00-14.00 UHR 3. SEMINARTAG
<p>SZENISCHE DARSTELLUNG: Ein typisches Beratungsgespräch -2</p> <p>Die Teilnehmer entwickeln gemeinsam kleine Szenarien für Gespräche, die typische Elemente eines Beratungsgesprächs beinhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung • Spielen der Situation • Diskussion des Verlaufs • Analyse der Videoaufzeichnung <p>ÜBUNG: "Der Fall Busch" Die folgende Übung will die besprochenen Gesprächsstrategien mit einem problematischen Mitarbeiter am Beispiel einer computergestützten Fallstudie verdeutlichen.</p> <p>Vorbereitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl von 2-3 Übungsteams • Instruktion • Durchführung der Fallstudienarbeit <p>Übungsauswertung: Der Fall Busch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergleichende Auswertung an Hand von Kurzberichten der Übungsgruppen und Auswertungs-Grafiken <p>Praktische Hinweise zur Umsetzung in der Alltagsrealität.</p> <p>Abendessen</p>	<p>Gestaltung von Teamgesprächen</p> <p>In drei Kleingruppen werden Vorschläge für die Gestaltung von Teamgesprächen zur Lösung von Sachproblemen mit Hilfe der Metaplan-Technik erarbeitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung der Arbeit • Präsentation der Ergebnisse • Diskussion der Ergebnisse <p>PROBLEMLÖSUNG IM TEAM</p> <p>Gruppengespräche gehören zu den zentralen Problemlösungsmitteln in taskforces und Projektgruppen. Dennoch sind in der Praxis viele Gespräche oft nur Monologe des Leiters. Dabei könnte eine Gruppe wesentlich zur Lösung komplexer Sachprobleme beitragen, wenn alle Beteiligte Erfahrungen mit der Gruppendynamik solcher Gesprächsrunden besäßen und der Leiter wüsste, welche Funktion er dabei wahrnehmen sollte. Die nachfolgende Übung soll auch helfen, die Ergebnisse der vorigen Aufgabe zu verifizieren.</p> <p>ÜBUNG: "Notfall im AII"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl des Leiters • Ausgangslage • Individuelle Entscheidungen • Gruppen-Entscheidungen <p>Auswertung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergleich von Einzel- und Gruppenergebnissen • Feedback und vergleichende Statistik • Analyse von Ausschnitten des Gesprächsverlaufes am Videoband 	<p>SOZIALES FEEDBACK</p> <p>Nach einer Serie intensiver Übungen wollen die Teilnehmer in der Regel wissen, wo sie jetzt stehen und wie sie wahrgenommen wurden. Die folgende Übung soll Anregungen durch Feedback von der Gruppe und vom Trainer sowie Ausblicke auf ihre mögliche weitere Lernentwicklung vermitteln.</p> <p>Durchführung mit Trainersupervision SEMINARKRITIK Ende ca. 17.00 Uhr</p>

