

Fortbildung plus...

Langfristig
erfolgreich

- kommunizieren
 - führen
 - entwickeln
 - gestalten
 - verbinden
-
- Ergebnisse erzielen



ein herausragender
Gastgeber sein!

Inhalt

Professionelle Fortbildung	3
Kommunikation, Körpersprache und Rhetorik	4
Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen	5
Kundenorientiert telefonieren	6
Gezielt Hotel- und Gastronomieleistungen verkaufen	7
Führung im globalen und demografischen Wandel	8
Führen von Teams – So werden Ihre Meetings effektiv	10
Teamentwicklung: Klären von Störungen	11
Teamentwicklung: Kick off in eine erfolgreiche Saison	12
Ansatz & Methoden	13
Unsere Trainings-Standards	14
Checkliste	15

Professionelle Fortbildung für professionelle Dienstleister der qualitätsbewussten Hotellerie

Der zunehmende Wettbewerb macht auch vor der Hotellerie nicht halt. Wer hier ausschließlich auf den Preis setzt, befindet sich schnell in einer Spirale nach unten. Die unternehmerische Kunst besteht darin, den Kunden gezielt das zu bieten, was sie nachfragen und im wahrsten Sinn des Wortes wertschätzen.

In der Hotellerie entscheidet wesentlich das Verhalten der MitarbeiterInnen über die Zufriedenheit der Gäste und damit darüber, ob sie wiederkommen und uns weiterempfehlen. Dabei steht die Branche vor der Herausforderung, dass es schwieriger wird, qualifizierten Nachwuchs zu finden und zu halten.

firmenintern:

- offene Diskussion
- vertraulich
- lösungsorientiert
- integrierend
- kostengünstig

Hier unterstützen wir Sie kompetent mit unserer langjährigen Erfahrung:

Ihr Vorteil Nr. 1: Wir kennen die Themen der Hotellerie.

Seit 1992 trainieren, beraten und coachen wir Führungskräfte und MitarbeiterInnen gehobener Hotels der 4 – 5 Sterne-Kategorie.

Ihr Vorteil Nr. 2: Wir arbeiten ausschließlich firmenintern.

Damit gewährleisten wir eine offene Diskussion, bei der die Vertraulichkeit sensibler Informationen gewahrt bleibt. Konkrete Lösungen und Maßnahmen werden im Training / Workshop von den unmittelbar Beteiligten erarbeitet.

Ihr Vorteil Nr. 3: Firmeninterne Trainings / Workshops fördern das Gefühl der Zugehörigkeit zum Unternehmen. Gerade in Zeiten des Wandels wird dieser Aspekt immer wichtiger.

In den folgenden Ausschreibungen finden Sie Beispiele von Trainings und Workshops für Führungskräfte und MitarbeiterInnen, die wir bereits erfolgreich in Hotelunternehmen umgesetzt haben. Unsere WebSite bietet Ihnen darüber hinaus zahlreiche weitere Anregungen für sinnvolle Themen und Formate.

Gern besprechen wir mit Ihnen weitere Details persönlich und nennen Ihnen Referenzen.

Herzliche Grüße

I K O M – Institut für angewandte Kommunikation



Karin Fontaine

Karin Fontaine

Kommunikation, Körpersprache und Rhetorik

Ziel:

Alle MitarbeiterInnen repräsentieren ihr Hotel nach innen und außen. Die Art und Weise, wie sie kommunizieren, entscheidet darüber, wie sie wahrgenommen werden. Gute KommunikatorInnen strahlen Sympathie aus, sind kontaktfähig und kommen auch in Konfliktsituationen besser mit anderen Menschen klar. Der zweitägige Kurs macht die TeilnehmerInnen mit wesentlichen Aspekten der Kommunikationspsychologie vertraut und bietet ihnen ein praxisnahes Forum, um auch in als schwierig empfundenen Situationen den richtigen Gesprächsstil zu finden.

Inhalte:

- ✓ Ebenen der Kommunikation: Was macht Kommunikation schwierig / leicht?
- ✓ Welche Bedeutung hat die innere Einstellung und wie kann man diese ggf. verändern?
- ✓ Das Ziel im Fokus haben: Was wollen Sie mit dem Gespräch erreichen?
- ✓ Wie stellen Sie einen positiven Kontakt zu Ihrem Gegenüber her und halten diesen auch in schwierigen Situationen?
- ✓ Small talk: Die hohe Kunst des leichten Gesprächs!
- ✓ Die Sprache des anderen sprechen: Wie macht man das?
- ✓ Körpersprache - das A und O der Kommunikation!
- ✓ Techniken sicher anwenden: Aktiv zuhören und gezielt fragen, Ich- und Du-Botschaften unterscheiden lernen.
- ✓ Von der Gesprächsbeteiligung zur Gesprächsführung: So steuern Sie Gespräche aktiv!

Methoden:

Trainerinput, Übungen, Rollenspiel (mit Video-Feedback) zu Situationen aus dem beruflichen Alltag

Zielgruppe:

MitarbeiterInnen, SchichtführerInnen, Nachwuchsführungskräfte (max. 10 - 12 TN)

Dauer:

2 Tage

Erfolgreicher Umgang mit Reklamationen

Ziel:

Reklamationen – jeder Mitarbeiter kennt und fürchtet sie. Dabei bieten Reklamationen große Chancen:

1. Man wird über tatsächliche Schwachstellen informiert und hat so die Chance, die eigene Leistung zu verbessern.
2. Man hat einen intensiven Kundenkontakt und kann bei geschicktem, kundenorientierten Verhalten aus Kritikern zufriedene Stammkunden gewinnen.

Im Training lernen die TeilnehmerInnen den souveränen Umgang mit (un)berechtigten Reklamationen. Sie erfahren, was hinter der ausgesprochenen Reklamation ihres Kunden steckt (Vordergrund-Hintergrund). So können sie auf das Kernanliegen des Kunden gezielt positiv reagieren. Typische schwierige Situationen werden im Training intensiv geübt.

Inhalte:

- ✓ Was reklamiert der Kunde – und weshalb?
- ✓ 7 typische Ärgererzeuger – und Ihre professionelle Reaktion
- ✓ Deeskalierender Umgang mit aggressiven Kunden
- ✓ Der Ton macht die Musik: Zur Bedeutung von Körpersprache und Sprache
- ✓ Erfolgreiche Strategien zur Reklamationsbehandlung
- ✓ Persönlicher Umgang mit Kritik: Einstellung und Verhalten
- ✓ So nutzen Sie Reklamationen aktiv, um die Qualität zu steigern!
- ✓ Im Ergebnis: Zufriedene Gäste, die gern wiederkommen!

Methoden:

Trainerinput, Übungen, aktives Gesprächstraining, Video-Feedback

Zielgruppe:

MitarbeiterInnen, SchichtführerInnen, Nachwuchsführungskräfte, Abteilungsleiter (max. 10 - 12 TN)

Dauer:

2 Tage

Kundenorientiert telefonieren

Ziel:

Im Telefonkontakt repräsentieren die MitarbeiterInnen ihr Hotel nach außen. Ihre Stimme, die Art und Weise, wie sie sprechen und was sie inhaltlich dem Gesprächspartner vermitteln, entscheiden in der Kundenwahrnehmung über Sympathie und Kompetenz.

Im Training erfahren die TeilnehmerInnen die Besonderheiten der telefonischen Kommunikation und haben Gelegenheit, dies praktisch zu erproben. So gewinnen sie Souveränität und vermitteln den Kunden ein überzeugendes Bild des Hotels.

Inhalte:

- ✓ Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- ✓ Erkennen des eigenen Telefonverhaltens
- ✓ Kleine ‚Stimmschule‘: So sprechen Sie ‚aus Ihrer Mitte‘!
- ✓ Erwartungen der Gesprächspartner: Telefonetikette
- ✓ Sinnvoller Einsatz von Checklisten
- ✓ Fragetechniken / Aktives Zuhören am Telefon
- ✓ Überzeugen durch sprachliches Visualisieren
- ✓ Umgang mit ‚schwierigen‘ Gesprächspartnern
- ✓ Besonderheiten des Verkaufsgesprächs am Telefon

Methoden:

Trainerinput, Übungen, aktives Gesprächstraining zu berufstypischen Situationen

Zielgruppe:

MitarbeiterInnen mit intensivem Telefonkontakt: Empfang, Reservierung, Verkauf (max. 10 - 12 TN)

Dauer:

2 Tage

Gezielt Hotel- und Gastronomieleistungen verkaufen

Ziel:

Jede gute Leistung muss auch verkauft werden. In diesem Training lernen die MitarbeiterInnen, wie sie ein erfolgreiches Kundengespräch aufbauen und dadurch den Umsatz steigern und Zusatzverkäufe erzielen. Verschiedene Kunden(typen) benötigen dabei eine spezifische Ansprache. Der auf Verkaufs- und Servicesituationen abgestimmte Persolog®-Strategieplaner erleichtert es den TeilnehmerInnen, konkrete Bedürfnisse der Gäste zu erkennen und gezielt darauf einzugehen.

Inhalte:

- ✓ Was erleichtert den Verkauf und wo wird es schwierig?
- ✓ Die Bedeutung der eigenen Einstellung
- ✓ Achtung: Kommunikations- und Verkaufskiller!
- ✓ Daran erkennen Sie unterschiedliche Kundenbedürfnisse!
- ✓ Wie baut man Verkaufsgespräche strukturiert auf?
- ✓ Welche Steuermechanismen gibt es und wie wenden Sie diese an?
- ✓ Die richtigen Fragen führen zum Erfolg!
- ✓ So setzen Sie Ihre Körpersprache und Sprache unterstützend ein!
- ✓ Wechseln Sie die Position: Welche Argumente überzeugen Sie als Gast?
- ✓ So erstellen Sie flexible Angebote, die Ihr Kunde versteht und akzeptiert!
- ✓ Gewusst wie – keine Angst vor Preiseinwänden!
- ✓ So verkaufen Sie ‚Lust auf mehr‘!

Methoden:

Trainerinput, Übungen, aktives Gesprächstraining (mit Video-Feedback)

Zielgruppe:

MitarbeiterInnen von Reservierung, Verkauf, Empfang, Service (max. 10 - 12 TN)

Dauer:

2 Tage

Führung im globalen und demografischen Wandel

Ziel:

Die TeilnehmerInnen reflektieren ihr Führungsverhalten anhand des persolog-Persönlichkeitsprofils®, machen sich die Vor- und Nachteile verschiedener Führungsstile bewusst und erweitern ihr Verhaltensrepertoire. Eine realistische Einschätzung der eigenen Fähigkeiten und der Außenwirkung ist unerlässlich, um wirklich erfolgreich führen zu können. Basis sind zeitgemäße, in der Praxis bewährte Führungsinstrumente, die eine ergebnisorientierte Führung, Transparenz und offene Kommunikation vorsehen. Thematisiert werden auch das Arbeits- und Führungsverständnis der sogenannten Generation Y und der noch jüngeren ArbeitnehmerInnen: Wir identifizieren potentielle Konfliktfelder und erarbeiten Lösungen.

Wir verstehen Führung als Aufbau leistungsfördernder Beziehungen in einem sich rasch wandelnden Umfeld.

Inhalte:

- ✓ Reflexion der eigenen Führungserfahrung anhand des persolog-Persönlichkeitsprofils®
- ✓ Auswirkung verschiedener Führungsstile auf Leistung und Zufriedenheit der Mitarbeiter
- ✓ Grundlagen menschlichen Verhaltens
 - Werte und Verhalten
 - Was motiviert Menschen, hohe Leistung zu erbringen?
- ✓ Generation Y: Leistungsmotivation im digitalen Zeitalter
- ✓ Führungsstile und –mittel: Welcher Führungsstil ist in welchem Kontext angemessen?
- ✓ Walk what you talk: Der Vorgesetzte als Vorbild
- ✓ Professionelles Handeln in Konfliktsituationen
- ✓ Klären konkreter Führungsthemen der Teilnehmer

Methoden:

Trainerinput, Übungen, Persolog-Persönlichkeitsprofil®, kollegiale Beratung, Coaching

Zielgruppe:

Erfahrene Führungskräfte, GM und Abteilungsleiter (max. 10 - 12 TN)
Wir bieten dieses Training auch für junge Führungskräfte an.

Dauer:

2 Tage; wir empfehlen 1 Refresher / Jahr.

Jahresgespräche / Mitarbeitergespräche

Überzeugend führen durch kommunikative Kompetenz im Mitarbeitergespräch

Das jährlich durchgeführte Mitarbeitergespräch ist ein wesentliches Führungsinstrument und geht in seiner Wirkung über die alltäglichen Gespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeiter hinaus.

Die Implementierung dieses Führungsinstruments fordert von Führungskräften und Mitarbeitern, ihre Leistung und die Qualität ihrer Zusammenarbeit in einem längerfristigen Rahmen zu betrachten. Dies hat mittelfristig positive Auswirkungen auf die Führungskultur im Unternehmen, den Führungsstil der jeweiligen Führungskraft, die Leistungsanforderungen an die Mitarbeiter und auf eine stärkenorientierte Personalentwicklung.

Inhalte:

Stellenwert des Jahresgesprächs als grundlegendes Führungsinstrument

- ✓ Unterschiede zwischen Jahresgespräch und alltäglichen Mitarbeitergesprächen
- ✓ Feedback als wesentliches Führungselement (auch über das Jahresgespräch hinaus)

So führen Sie erfolgreiche Mitarbeitergespräche in der Praxis!

- ✓ Ein glaubwürdiger und positiver Einstieg: Wie geht das?
- ✓ So erkennen / überprüfen Sie das Potential Ihrer MitarbeiterInnen im Jahresgespräch!
- ✓ Lob und Anerkennung: Der Mensch lebt nicht vom Lohn allein.
- ✓ So finden Sie im Gespräch Lösungen für Leistungs- und Verhaltensprobleme!
- ✓ Sie verständigen sich auf zukünftige Arbeitsschwerpunkte.
- ✓ Nur was getan wird, zählt: Überprüfbare Vereinbarungen treffen und umsetzen!

Klärung typischer Fragen:

- ✓ Wie bleibe ich selbst authentisch bei so einem ‚vorgegebenen‘ Gespräch?
- ✓ Wie verhalte ich mich, wenn ich (unberechtigt) kritisiert werde?
- ✓ Wie verhalte ich mich, wenn die Unternehmenspolitik kritisiert wird?
- ✓ Wie formuliere ich meine Erwartung, dass der Mitarbeiter sein Verhalten ändert?
- ✓ Wie gehe ich mit ‚Schweigern‘ um?
- ✓ Wie begegne ich ausweichendem Verhalten?
- ✓ Was mache ich, wenn der Mitarbeiter aggressiv wird?
- ✓ Wie verhalte ich mich, wenn der Mitarbeiter ‚voreilig‘ zustimmt?
- ✓ Was mache ich, wenn der Mitarbeiter sein Verhalten nicht verändern will?

Methoden:

Moderierte Diskussion, Arbeitsgruppen, Rollenspiele zu verschiedenen Gesprächssequenzen

Zielgruppe:

Erfahrene Führungskräfte, GM und Abteilungsleiter (max. 10 - 12 TN)

Dauer:

2 Tage

Führen von Teams – So werden Ihre Meetings effektiv!

Ziel:

In diesem Training erproben Führungskräfte bewährte Moderationsverfahren zur Entscheidungsfindung, mit deren Einsatz sie Abteilungs- und Strategiemeetings effektiver durchführen, die TeilnehmerInnen aktiv an Problemlösungsprozessen beteiligen und zudem Zeit sparen können.

Darüber hinaus sind diese Techniken beispielsweise in Projektgruppen zur Verbesserung der Servicequalität aufgrund der Ergebnisse von z.B. Mystery Checks und bei der Entwicklung von Maßnahmen zur Verbesserung des Betriebsklimas auf der Basis von Mitarbeiterbefragungen unverzichtbar.

Richtig angewandt, unterstützt die Moderationsmethode die Entscheidungsfindung und effiziente Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen. Angesprochen werden auch typische Moderationsfehler. Die TeilnehmerInnen sollen Fragestellungen aus ihrer praktischen Arbeit einbringen.

Bereits im Training können sie erste Lösungen erarbeiten.

Inhalte:

- ✓ Aufgaben, Rollen und Selbstverständnis des Moderators
- ✓ Welche Themen eignen sich für eine Moderation und welche nicht?
- ✓ Ich bin Moderator und Vorgesetzter: Wie geht das?
- ✓ Elemente und Arbeitstechniken der Moderation
- ✓ Strukturierung einer Moderation durch gezielte Fragen
- ✓ Teilnehmer aktivieren und beteiligen
- ✓ Richtiger Umgang mit Kontroversen / Einwänden
- ✓ Was tun, wenn die Mitarbeiter eine andere Meinung vertreten als der Chef?
- ✓ Visualisierungstechniken
- ✓ Präsentationstechniken
- ✓ Typische Moderationsfehler (z.B. 100 Lösungen – und was nun?)
- ✓ Konkrete Maßnahmen vereinbaren und umsetzen
- ✓ Übungen anhand von hotelrelevanten Themen

Methoden:

Moderation, Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentation (mit Videofeedback)

Zielgruppe:

Führungskräfte, GM, Abteilungsleiter (max. 10 – 12 TN)

Dauer:

2 – 3 Tage

Teamentwicklung: Klären von Störungen

Das Ziel:

In der Teamzusammenarbeit ergeben sich häufig Konflikte zwischen einzelnen Teammitgliedern und / oder zwischen dem Vorgesetzten und seinen MitarbeiterInnen. Auslöser sind häufig Veränderungsprozesse im Unternehmen und / oder die Installation neuer Vorgesetzter, sowie eine hohe Mitarbeiterfluktuation. Ein Absinken der Arbeitsleistung, abnehmende Kooperationsbereitschaft (auch mit anderen Abteilungen), erhöhte Fluktuation und steigender Krankenstand sind wichtige Indikatoren für Unzufriedenheit. Wenn diese Konflikte eskalieren und / oder länger andauern, empfiehlt sich eine Klärung, die von einem externen Moderator geleitet wird.

Ziel der Klärung ist es, in einem geschützten Umfeld (verdeckte) Konflikte sichtbar zu machen und einer möglichst alle Beteiligten zufriedenstellenden Lösung zuzuführen. Es geht nicht um vordergründige Harmonie, sondern um die Arbeitsfähigkeit aller Teammitglieder (einzeln und miteinander).

Die Inhalte:

- ✓ Stärken – Schwächen – Analyse des Teams
- ✓ Zugang zu den eigenen Ressourcen finden
- ✓ Teamrollen und ihre Bedeutung
- ✓ Raum für gegenseitiges Feedback
- ✓ Klärung der jeweiligen Aufgaben und Kompetenzen
- ✓ Einüben empathischer, respektvoller Kommunikation
- ✓ Regeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit
- ✓ Konkrete Maßnahmen für die weitere Zusammenarbeit

Die konkreten Inhalte orientieren sich an der jeweiligen Teamsituation. Ausführliche Vorgespräche mit dem GM und den Abteilungsleitern sowie eine vertrauliche schriftliche Vorabfrage bei allen Teammitgliedern sind obligatorisch. Im Anschluss erhalten die TeilnehmerInnen ein Fotoprotokoll.

Die Methoden:

Moderation, strukturiertes Feedbackverfahren, Coaching

Die Zielgruppe:

Teams / Abteilungen (je 15 TN sehen wir 1 Moderator vor)

Dauer:

2 Tage; wir empfehlen ein Follow-up!

Teamentwicklung: Kick off in eine erfolgreiche Saison

Das Ziel:

In der Urlaubshotellerie ist der Saisonbeginn immer ein besonderer Zeitraum. Teams formieren sich neu, zur Stammbesetzung kommen teils vertraute, teils neue Kollegen hinzu. Das Unternehmen hat sich zwischenzeitlich weiterentwickelt und geht mit neuen Zielen in die Saison.

In diesem Kick-off legen die Teams eine gemeinsame Plattform fest, auf der eine konstruktive Zusammenarbeit beruht, so dass Konflikte im Arbeitsstress während der Saison möglichst vermieden werden. Ziel ist, motiviert und auf gemeinsame Ziele orientiert, in eine erfolgreiche Saison zu starten.

Die Inhalte:

- ✓ Wir lernen uns (noch besser) kennen!
- ✓ Was gefällt uns besonders bei diesem Unternehmen und konkret in unserem Hotel?
- ✓ Was sind unsere Ziele für diese Saison?
- ✓ Klärung der jeweiligen Aufgaben und Kompetenzen
- ✓ Was sind unsere Regeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit?
- ✓ Was braucht jeder Einzelne, um engagiert und motiviert arbeiten zu können?
- ✓ Wie können wir uns dabei gegenseitig unterstützen?
- ✓ Wie werden wir mit schwierigen Situationen als Team umgehen?
- ✓ Was müssen wir noch verbessern, um die Gäste rundum zufrieden zu stellen?
- ✓ Welche konkreten Maßnahmen vereinbaren wir?

Die konkreten Inhalte orientieren sich an der jeweiligen Teamsituation. Ausführliche Gespräche vorab und eine vertrauliche schriftliche Vorabfrage bei allen Teammitgliedern sind obligatorisch.

Die Methoden:

Moderation, strukturiertes Feedbackverfahren, Teamübungen mit Spaß

Die Zielgruppe:

Teams / Abteilungsleiter (je 15 TN sehen wir 1 Moderator vor).
Sinnvoll ist ein gemeinsamer Kick-off für das ganze Hotel.

Dauer:

1 ½ - 2 Tage; sinnvoll ist ein gemeinsamer Abschluss am Saisonende (1 Tag).

Ansatz & Methoden

☐ Methoden

Wir arbeiten u.a. auf der Basis folgender Ansätze: Moderationsmethode, Transaktionsanalyse (TA), Neurolinguistisches Programmieren (NLP), Energetische Psychologie (AEP®, EFT®, PSYCH-K®, PER-K®), persolog-Profile®.

IKOM-TrainerInnen und BeraterInnen haben fundierte Aus- und Fortbildungen und langjährige Erfahrungen in den von ihnen verwandten Methoden.

☐ Intensivtrainings

Die Trainings werden als Intensivtrainings durchgeführt. Jedes Training endet mit konkreten Maßnahmen und Aufgaben. Ausführliche Arbeitspapiere, Fotoprotokolle und schriftliche Follow-ups unterstützen den Transfer in die Praxis. Auf Wunsch individuelle Coachings.

☐ Kleine Gruppen

Wir arbeiten in kleinen Gruppen mit intensiver Trainerbetreuung. Die übliche Gruppengröße liegt zwischen sechs und zwölf TN. Wir empfehlen je zwölf TN eine/n TrainerIn. Bei größeren Teams und / oder Firmenworkshops arbeiten wir auch mit großen Gruppen. Eine persönliche Teilnehmerbetreuung durch Co-TrainerInnen stellen wir sicher.

☐ Aktives Lernen

Aktives Lernen steht bei uns im Vordergrund.

Lösungen müssen überzeugen und daher selbst durchdacht und erprobt werden.

Wir arbeiten situations- und teilnehmerbezogen in anspruchsvollen Arbeitsgruppen (Moderationsmethode), zielorientierten Rollenspielen (mit Videounterstützung) und praxisgerechten Übungen. Theoretische Inputs halten wir kurz und binden sie in erfahrungsorientierte Übungen ein.

Wir vermitteln Ihnen keine scheinbar einfachen Rezepte, sondern begleiten Sie auf **Ihrem** Weg zu **Ihren** Lösungen.

☐ Spezialtrainings

Wir klären in ausführlichen Vorab-Analysen Ihren Bedarf und entwickeln ein für Ihre Fragestellung maßgeschneidertes Trainingskonzept.

☐ Aufbaueminare

Wir empfehlen Folgetrainings (im Abstand von acht Wochen bis sechs Monaten), um den Transfer in die berufliche Praxis zu sichern. Sinnvoll ist ein trainingsbegleitendes Coaching. Bei Teamworkshops führen wir ein schriftliches Follow-up durch.

☐ Kontrolle

Im Anschluss an die Trainings erhält der Auftraggeber eine ausführliche schriftliche Trainingsbewertung aller TeilnehmerInnen.



Unsere Trainings-Standards

1. Wir führen intensive Vorgespräche mit dem Auftraggeber über die CI des Unternehmens und die spezifischen Ziele für das Training.
2. Bei komplexen Fragestellungen (z.B. Teamklärungen) befragen wir zusätzlich schriftlich die TeilnehmerInnen (TN) vor dem Training / Workshop. Die Ergebnisse dieser Befragung sind vertraulich.
3. Die Trainings selbst werden entsprechend der Vorinformationen anforderungsspezifisch konzipiert.

Folgende Elemente halten wir in Trainings für wesentlich:

Akzeptanz

Nur wenn TN sich aktiv beteiligen können, werden sie Themen, Inhalte und Lösungen akzeptieren.

Am Anfang stehen daher immer eine persönliche Zielabfrage und die Vereinbarung von Gruppenregeln.

Welche Themen innerhalb des vorgegebenen Rahmens vordringlich sind, wird von den TN festgelegt.

Lösungen werden gemeinsam erarbeitet. Der / die TrainerIn gibt Inputs, dominiert aber nicht durch fertige Lösungen.

Methode:

Moderation, strukturierte Diskussion, Visualisierung auf Flipcharts u. Pinnwänden

AHA-Effekt

Lernen wird befördert durch die Vermittlung neuer, interessanter, anregender Erkenntnisse.

Themenspezifisch werden theoretisch fundierte Erkenntnisse den TN vermittelt.

Beispiele:

Erkenntnisse aus der Transaktionsanalyse und aus dem NLP, Persönlichkeits- und Verhaltensprofile, moderne Führungsansätze (z.B. Transformationale Führung, Führung 2.0). Methoden des Erlebnisorientierten Lernens sprechen alle Sinne an und transportieren wesentliche Erkenntnisse auf spielerische Art.

Methode:

Präsentation, Übungen, Selbsttests, erfahrungsorientierte Lernprojekte

Sicherheit gewinnen

Sicherheit gewinnt man nur durch aktives Tun. Der Übungsprozess soll daher schon im Training beginnen.

Praxisnahe Rollenspiele aus dem Berufsalltag der TN bilden einen Schwerpunkt des Trainings.

Die TN benennen konkrete Themen. Die Themen werden von der Gruppe gewichtet und entsprechend ihrer Relevanz für die Gruppe im Rollenspiel (mit Videofeedback) behandelt.

Lösungen werden durch Selbstreflexion, TN-Feedback und Trainer-Input gefunden.

Methode:

Vorübung zur Kameragewöhnung, Rollenspiel mit Auswertung, Visualisierung der Lösungen, Maßnahmenkatalog

4. Transfersicherung:

- Die TN erhalten ausführliche Unterlagen zum Nachlesen und zur Vertiefung.
- Im Training selbst werden konkrete, individuelle Maßnahmen festgelegt.
- Ein Fotoprotokoll über alle Erkenntnisse und Lösungen wird nach ca. 14 Tagen an die TN von Teamworkshops versandt.
- Die TN erhalten ein Zertifikat (z.B. Ende des Jahres, um einen weiteren ‚Anker‘ zu setzen).
- Die IKOM-TrainerInnen sind auch nach einem Training für die TN ansprechbar.
- Weitere Transferschritte besprechen wir direkt mit den Vorgesetzten.

Checkliste

Bevor Sie eine Trainingsmaßnahme planen, klären Sie sinnvollerweise intern folgende Punkte:

- **Was wollen wir mit dem Training / den Trainings grundsätzlich erreichen?**
Weshalb geben wir dafür Geld aus?
- **Sind die geplanten Trainings eingebunden in ein längerfristiges Konzept?**
Wenn nicht: Was ist unser konkretes Anliegen?
- **Sind alle Beteiligten mit der Fortbildungsmaßnahme einverstanden oder gibt es noch Klärungsbedarf?**
- **Verpflichten wir die TeilnehmerInnen oder stellen wir die Teilnahme frei?**
(Anmerkung: Bei Verpflichtung ist mit Widerständen zu rechnen; bei freiwilliger Teilnahme kommen nur die sowieso Fortbildungsbereiten. TrainerInnen sollten vorab darüber informiert werden, auf welcher Basis die TeilnehmerInnen kommen.)
- **Welche Vorerfahrung haben die TeilnehmerInnen?**
Haben sie schon Kommunikations- und Führungstrainings besucht oder ist das Neuland?
Können wir die ‚Erfahrenen‘ von den ‚Unerfahrenen‘ in den Trainings trennen, oder wollen / müssen wir die unterschiedlichen Erfahrungspotentiale mischen?
- **Wie viele TeilnehmerInnen kommen für das Training / die Trainings in Frage?**
(Anmerkung: Sinnvoll sind 6 – 12 TN pro Gruppe; bei größeren Gruppen sollte ein zweiter Trainer dazukommen.)
- **Kommen die TeilnehmerInnen aus einem oder verschiedenen Bereich/en / Hierarchieebenen?**
Halten wir eher eine homogene oder eine heterogene Teilnehmerstruktur für sinnvoll?
Welche Auswirkungen auf das Training / die Trainings sind denkbar?
- **Welche Jahreszeit ist günstig, um das Training / die Trainings durchzuführen?**
- **Wollen wir das Training in der Firma oder außerhalb durchführen?**
(Anmerkung: Eine Durchführung außerhalb der Firma ist in der Regel für die Gruppendynamik und die erzielbaren Ergebnisse deutlich günstiger, natürlich auch etwas teurer.)
- **Welchen Raum haben wir zur Verfügung, bzw. können wir anmieten?**
(Anmerkung: In der Regel sind auch für kleinere Gruppen mind. 60 qm erforderlich. Die Möglichkeit, einen Stuhlkreis zu bilden, sollte gegeben sein. 3 Flipcharts, 3 Pinnwände, CD-Player, Monitor und Beamer gehören zur Grundausstattung. Videokamera und Moderatorenkoffer können gegen Kostenbeitrag von uns gestellt werden.)
- **Was erwarten wir von einem Trainer / einer Trainerin?**
(Kompetenz, Persönlichkeit, Erfahrung)
- **Was erwarten die IKOM-TrainerInnen von uns?**
Je mehr Informationen Sie uns vorab zukommen lassen, um so besser können wir uns auf Ihr konkretes Anliegen und die Gruppe vorbereiten. Falls Ihnen einzelne Punkte unklar sind, besprechen wir dies gern mit Ihnen.