

Dokumentation

der Dienstleistungen von

sitzmann TRAINING & COACHING



Inhaltsverzeichnis



TRAINERPROFIL	3
AUSBILDUNG	3
ERFAHRUNG	3
WARUM SCHEITERN TRAININGSPROJEKTE?	4
1. MITEINBEZUG DER MITARBEITER:	4
2. PROJEKTLEITER UND ZIELSETZUNG	4
3. TRAININGSDURCHFÜHRUNG UND PRAXISINTEGRATION	4
EIN MÖGLICHES VORGEHEN	4
1. AUSGANGSLAGE BESPRECHEN	4
2. BRIEFING DES PROJEKTLEITERS	4
3. DURCHFÜHRUNG DER ANALYSE	5
4. DETAILKONZEPTENTWICKLUNG UND TRAININGSDESIGN	5
5. TRAININGSDURCHFÜHRUNG	5
6. RESULTATE MESSEN	6
7. AUSWERTUNG DER RESULTATE	6
8. NÄCHSTE SCHRITTE PLANEN	6
THEMEN UND ANWENDUNGSMÖGLICHKEITEN	7
KOMMUNIKATIONSTRAINING FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE	7
GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION	8
KUNDENGESPRÄCHE OPTIMAL FÜHREN - VERHANDELN	9
VERKAUFSTRAINING	10
KUNDENDIENSTTRAINING	12
PRÄSENTATIONSTRAINING	13
KLÄRUNGSHILFE UND TEAMENTWICKLUNG	14
TRAIN THE TRAINER FÜR BERATER UND CONSULTANT	15

Trainerprofil



Stephanie Sitzmann

Schlyffistr. 8
8840 Einsiedeln
Tel. 055 418 84 80 Fax 055 418 84 81
E-Mail: stephanie@sitzmann.ch
Internet: <http://www.sitzmann.ch>

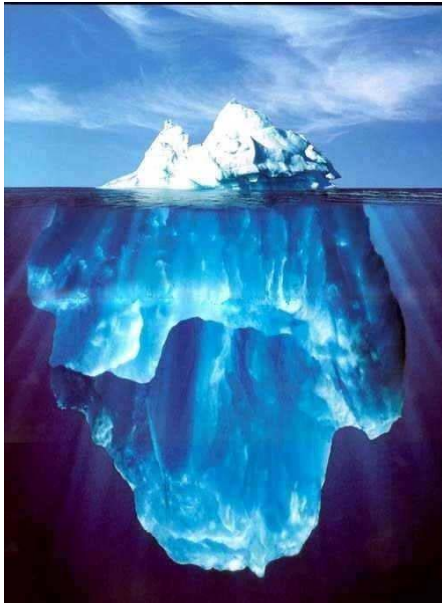
Ausbildung

- 1982 – 1987 Primarlehrerausbildung
- 1989 – 1997 Verschiedene Trainerausbildungen mit anschliessender Lehrbefugnisse bei Dale Carnegie Training für die Bereiche: Führung, Kommunikation, Präsentation, Verkauf, Kundendienst, Teamentwicklung
- 1997 Diplom intensiv Fachausbildung Qualitätsmanagement, Qualicom Kirchberg
- 2002 bis 2004 Ausbildung zur Kommunikationsberaterin nach Prof. Friedemann Schulz von Thun, IWL Seminare München
- 2005 Ausbildung zur DISG® Trainerin, KAIROS Partner Thun
- 2005 Ausbildung in lösungsorientiertem Coaching Weiterbildungsforum Basel
- 2006 NLP Practitioner, Wahrnehmung und Kommunikation, NLP Akademie Schweiz
- 2007 NLP Master, Analyse und Coaching, NLP Akademie Schweiz
- 2008 NLP Trainerin, Leadership & Prozesssteuerung, NLP Akademie Schweiz
- 2009 Ausbilderin mit eidg. Fachausweis

Erfahrung

- Von 1992 bis 1997 für Dale Carnegie Training Führung der Regionalleitung Ostschweiz. Diese Aufgabe beinhaltete: Organisation, Verkauf und Durchführung offener Seminare, Ausbildung neuer Trainer, Coaching und Unterstützung freiberuflicher Trainer, Verkauf und Durchführung firmeninterner Trainings.
- Seit 1997 selbstständig als sitzmann TRAINING&COACHING. Tätig in der ganzen Schweiz in Beratung, Konzeption und Durchführung von massgeschneiderten firmeninternen Trainings.
- Seit 2002 Teamentwicklungen und Teamklärungen
- Seit 2004 Coaching, Beratung, Feldbegleitung und Supervision von Führungskräften, Mitarbeiter und Verkäufer

Warum scheitern Trainingsprojekte?



1. *Miteinbezug der Mitarbeiter:*

- Diejenigen, die das Training besuchen und umsetzen sollen, werden nicht von Beginn weg in den Prozess einbezogen und empfinden dann das Training als „verordnet“ und nicht passend für ihre eigenen Bedürfnisse.

2. *Projektleiter und Zielsetzung*

- Kein Projektleiter als Leader und Ansprechpartner.
- Keine klare Zielsetzung, was mit dem Training genau erreicht werden soll und warum.

3. *Trainingsdurchführung und Praxisintegration*

- Die Trainingsdurchführung ist zu theoretisch. Die Teilnehmer verstehen zwar die Konzepte, könnten diese aber nicht im Kurs ausprobieren. Dadurch wird die Umsetzung des Gelernten in ihrem Alltag sehr erschwert.
- Kein Intervall: Das Gelernte und Geübte wird zwar im Alltag ausprobiert, die Erfahrungen werden aber nicht bewusst reflektiert. Fortschritte und allfällige Schwierigkeiten können nicht kommuniziert und diskutiert werden.

Ein mögliches Vorgehen



1. *Ausgangslage besprechen*

- Trainingsziele festlegen
- Trainingsumfang definieren
- Projektleiter ernennen

2. *Briefing des Projektleiters für die Analysephase und das Training*

- Der Projektleiter wird für seine Rolle in der Analysephase und im Training gebrieft.
- Der Analysefragebogen wird besprochen und angepasst.

3. Durchführung der Analyse

Analyseworkshop

- Eingeführt und unterstützt durch den Projektleiter: Projektziel wird direkt durch ihn kommuniziert
- Möglichst alle MitarbeiterInnen einbeziehen und ihre Zusage (oder Absage) für den Prozess erwirken
- Alle formulieren die Probleme und Chancen aus ihrer Sicht
- Jeder formuliert seine Trainingsbedürfnisse, damit das Kursziel erreicht werden kann

Schriftliche Vorbefragung

Jeder Mitarbeiter kann aus möglichen Themen, das für ihn Entscheidende auswählen. Der Kurs wird dann auf diesen Themen aufgebaut. Dieses Vorgehen ist dann sinnvoll, wenn die Mitarbeiter im Voraus sehr interessiert an einem Training sind.

Feldbegleitung

Praxisbegleitung jedes Beraters, um eine individuelle Standortbestimmung vorzunehmen und allgemeine Optimierungsmöglichkeiten zu erkennen. Mit persönlichem Einzelfeedback

Verhaltenstyp erkennen

Um in Kommunikations- oder Verkaufstrainings gute Resultate zu erzielen, kann es sinnvoll sein, im Vorfeld einen Persönlichkeitstest durchzuführen, der im Kurs als Grundlage dient.

Interviews

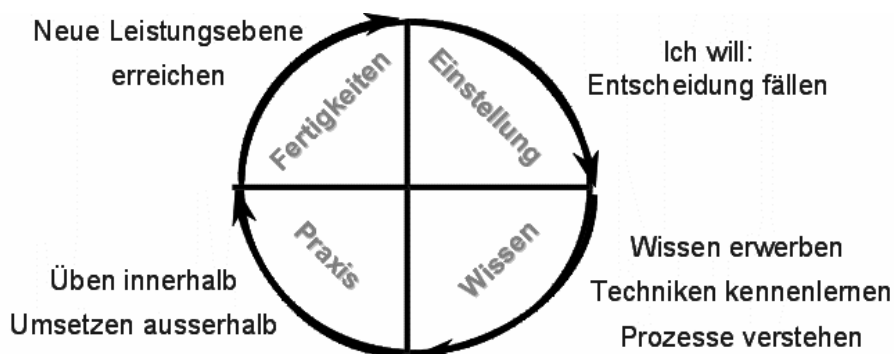
Ausführliche Interviews mit den Mitarbeitern, um Problembereiche zu erkennen und Fallanalysen zu erstellen.

4. Detailkonzeptentwicklung und Trainingsdesign

- Auf der Grundlage dieser Analyse entwickeln wir ein konkretes massgeschneidertes Training.

5. Trainingsdurchführung

- Mit der richtigen Methodik die richtigen Resultate erreichen.



6. Resultate messen

- Die Teilnehmer beurteilen das Training aufgrund der Zielsetzung.

7. Auswertung der Resultate

- Resultate werden mit der Zielsetzung verglichen.

8. Nächste Schritte planen

- Aufgrund der Auswertung werden die nächsten Schritte definiert und geplant.

Themen und Anwendungsmöglichkeiten



Kommunikationstraining für Führungskräfte

Ergebnisorientiert kritisieren, Kommunikationshindernisse erkennen, mit Konflikten umgehen, gehirngerecht informieren, Mitarbeiter überzeugen, zielgerichtet argumentieren, mit schwierigen Kommunikationssituationen umgehen, Teammeetings durchführen

Erfahrungsbeispiel 1:

➤ **Projektbeschreibung:**

Im Rahmen einer Führungskräfteweiterbildung, sucht der Kunde einen Trainingspartner, welcher die Kommunikationsfähigkeiten der Führungskräfte trainiert und weiterentwickelt.

➤ **Aufgaben:**

- Kritikgespräche optimal führen
- Andere auf Fehler aufmerksam machen, ohne zu demotivieren
- Mitarbeiter ergebnisorientiert coachen
- Sinnvolles und richtiges delegieren

➤ **Ergebnis**

Das Training wurde in zwei Intervallen durchgeführt. Durch den aktiven Einbezug der Mitarbeiter und die praxisbezogenen Fallübungen, war das Training leicht umsetzbar.

Erfahrungsbeispiel 2:

➤ **Projektbeschreibung:**

Im Rahmen der Führungskräfteweiterbildung, sucht der Kunde einen Trainingspartner, der die Kommunikationsfähigkeiten der Führungskräfte trainiert und weiterentwickelt. Das Thema Selbstkompetenz steht dabei im Mittelpunkt. Als Vorbereitung und im Rahmen der persönlichen Selbsterkenntnis, erhalten Sie den Zugang zu einem online Fragebogen. Er basiert auf der Grundlage von DISG® Persönlichkeitsmodell.

➤ **Aufgaben:**

- Verhaltenstendenzen von sich und anderen einschätzen lernen
- Positive Beziehungen aufbauen
- Mitarbeiterkritikgespräche optimal führen
- Überzeugend argumentieren

➤ **Ergebnis**

Das Training wurde an zwei aufeinander folgenden Tage durchgeführt. Persönliche Beispiele aus dem Mitarbeiteralltag waren zentrale Übungsthemen. Dadurch wurde das Training als sehr praxisbezogen empfunden. Übungen wurden durch den Einsatz der Videokamera und durch das Coaching eines zweiten Trainers als Lerngrundlage gut genutzt. Jeder konnte sich individuell, seiner Zielsetzungen entsprechend, entwickeln.



Grundlagen der Kommunikation

Andere von Ihrem Standpunkt überzeugen, Kollegen und Vorgesetzte dazu bringen, sich Ihre Ideen anzuhören, «Nein» sagen, ohne ein schlechtes Gefühl zu hinterlassen oder selbst zu haben, sich in Konflikten behaupten und für die eigene Sache eintreten, unter Druck schlagfertig reagieren, erkennen, warum einige Menschen für Sie schwierig sind und andere nicht

Erfahrungsbeispiel 1:

➤ **Projektbeschreibung:**

Im Rahmen der Mitarbeiterweiterentwicklung, sucht der Kunde einen Trainingspartner, welcher die Kommunikationsfähigkeiten und die Durchsetzungskraft seiner Mitarbeiter trainiert und weiterentwickelt.

➤ **Aufgaben:**

- Den eigenen Standpunkt optimal vertreten
- „Nein“ sagen können
- Sich in Konfliktsituationen behaupten
- Schlagfertig reagieren
- In der Sprache des Gegenübers sprechen

➤ **Ergebnis**

Das Training wurde an drei aufeinander folgenden Tagen durchgeführt. Dadurch, dass konkrete Fälle der Mitarbeiter als Grundlage für dieses Training dienten, war es sehr praxisbezogen und nachher im Alltag leicht umsetzbar.

Erfahrungsbeispiel 2:

➤ **Projektbeschreibung:**

Im Rahmen der Mitarbeiterweiterentwicklung, sucht der Kunde einen Trainingspartner, welcher die Kommunikationsfähigkeiten und die Selbstkompetenz seiner Mitarbeiter trainiert und weiterentwickelt.

➤ **Aufgaben:**

- Persönliche Konfliktpotentiale, die sich schon im Vorfeld reduzieren lassen, erkennen
- Verhaltensweisen bei sich und anderen besser einschätzen können
- Das eigene Umfeld positiv beeinflussen
- Strategien entwickeln, um die Zusammenarbeit zu intensivieren und die Produktivität zu erhöhen

➤ **Ergebnis**

Im Vorfeld des Trainings hat jeder Mitarbeiter einen DISG® Fragebogen ausgefüllt. Das Ergebnis wurde ihm zugesandt und so konnte er sich damit vor dem Training auseinandersetzen. Der darauf folgende Trainingstag wurde praxisorientiert durchgeführt, so dass der Teilnehmer für sein Arbeitsumfeld konkrete Massnahmen definieren konnte. Hoher Lerneffekt entstand durch konkrete unternehmenseigene Fallbeispiele. Die Übungen wurden durch den Einsatz der Videokamera und durch das Coaching eines zweiten Trainers als Lerngrundlage gut genutzt. Jeder konnte sich individuell, seiner Zielsetzungen entsprechend, entwickeln.



Kundengespräche optimal führen - verhandeln

Beziehungen aufbauen, Ziele erreichen durch klares Vorgehen, das Gespräch führen, Kommunikationshindernisse erkennen, der Körpersprache bewusst werden, überzeugend wirken, Verhandlungen führen, den nächsten Schritt planen

Erfahrungsbeispiel 1:

➤ **Projektbeschreibung:**

Das Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt lösungsmittelfreie einseitige und doppelseitige Klebesysteme.

Die Doktoren und Anwendungstechniker sowie die Aussendienstmitarbeiter sollen ihr Auftreten beim Kunden optimieren. In einem zweiten Schritt sollen die Innendienstmitarbeiter in ihrer Durchsetzungskraft gegenüber internen Kunden gestärkt werden.

➤ **Aufgaben:**

- Standortbestimmung: Persönliche Stärken und Schwächen im Auftreten erkennen (sowohl selbst und als auch mit externem Feedback)
- Situatives Kommunikationsverhalten erkennen und optimieren
- Ein Gefühl für Verhandlung entwickeln
- Bei Verhandlungen mit potentiellen Kunden im In- und Ausland einen positiven Eindruck hinterlassen.
- Eigene Wirkung erkennen und optimieren
- Realistische Gesprächssituationen trainieren, um sie professionell zu meistern und echte Win-Win Lösungen für den Kunden und die eigene Firma zu entwickeln

➤ **Ergebnis**

Durch den Einsatz einer Kamera in verschiedenen Übungen und das 4 Augencoaching, wurde ein hoher Lerneffekt, der auch nachhaltig wirkt, erzielt.

Erfahrungsbeispiel 2:

➤ **Projektbeschreibung:**

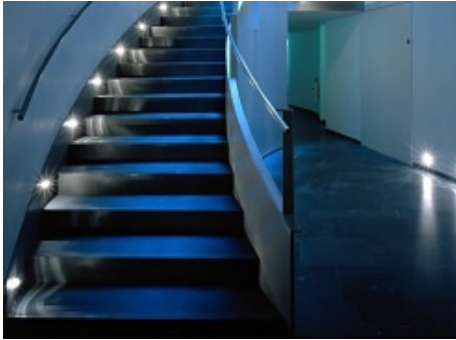
Periodische Durchführung des Verhaltenstrainings, um neue Mitarbeiter beim Eintritt ins Unternehmen, die Grundlagen im Umgang mit dem Kunden, zu vermitteln und zu trainieren.

➤ **Aufgaben:**

- Grundlagen der Verhaltenszielsetzung erarbeiten und üben
- Einen ersten positiven Eindruck beim Kunden schaffen
- Mit verschiedenen Verhaltenstendenzen von Kunden umgehen
- Kunden kritisieren, ohne arrogant zu wirken
- Lösungsorientiert denken
- Präsentationskompetenz erhöhen

➤ **Ergebnis**

Hoher Lerneffekt durch konkrete unternehmenseigene Fallbeispiele, klare Prozesse und Übungen und durch den Einsatz von Videoanalyse in den Übungen und das Coaching mit einem zweiten Trainer.



Verkaufstraining

Akquisition, Umgang mit dem Telefon, den Bedarf analysieren, nutzenorientiert argumentieren, Einwände erkennen und auflösen, Abschlusstechniken nutzen

Erfahrungsbeispiel 1:

➤ **Projektbeschreibung:**

Das Potenzial der Beraterinnen und Berater im Aussendienst soll gefördert und weiterentwickelt werden, damit diese in ihrem Verkaufsalltag erfolgreicher sein können.

➤ **Aufgaben:**

- Eigene Fähigkeiten erkennen und nutzen
- Verkaufsmotivation steigern – proaktiv im Verkauf sein
- Den Verkaufsprozess erkennen und leben
- Persönliche Verkaufskonzepte erstellen
- Eigene Verkaufshindernisse erkennen und überwinden
- Realistische Verkaufssituationen trainieren, um sie professionell zu meistern und echte Win-Win Lösungen für den Kunden und die Firma zu entwickeln
- Die Planung als Verkaufsinstrument nutzen

➤ **Ergebnis**

Da die Ausgangslage und die Anforderungen an das Training zusammen mit den Mitarbeitern analysiert und definiert wurden, war die Akzeptanz und die Umsetzung sehr hoch. Der Kunde hat sich daraufhin entschlossen, jährliche Refresher durchzuführen, damit die Fähigkeiten weiterhin kontinuierlich verbessert werden können.

Erfahrungsbeispiel 2:

➤ **Projektbeschreibung:**

Das Ziel war, den Verkaufsberater verstärkt auch auf die Neukundenakquisition auszurichten. Die Verkaufsberater sollen in ihren Verkaufsfähigkeiten gezielt unterstützt und trainiert werden. Sie sollen zielorientierter und abschlussstärker werden.

➤ **Aufgaben:**

Haltungssteuerung:

- Ein Mass an Selbstvertrauen entwickeln, um im Wettbewerb mitbestehen zu können.
- Mut neue Sachen auszuprobieren.

Verkaufsfertigkeiten:

- Durch das Beherrschen entscheidender Fertigkeiten einen gezielten Verkauf ermöglichen.
- Verkaufsprozess beherrschen, um beim Kunden selbstsicherer aufzutreten und die Register jedes Einzelnen erweitern und vertiefen.

Kommunikationsfertigkeiten:

- Die Erwartungen heutiger, aufgeklärter Kunden durch zielgerichtete Kommunikation übertreffen.
- Fragen und Zuhören führen zum Erkennen der Bedürfnisse.

Organisationsfertigkeiten:

- Bestehende und neue Kundenbeziehungen durch notwendige Unterstützung und organisatorische Massnahmen fördern.
- Verkaufsplanung / Aktionsplan erstellen.

Beziehungsfertigkeiten:

- Durch angemessene Menschenführung dauerhafte und gegenseitig nützliche Geschäftsbeziehungen entwickeln.
- Kunden verstehen, das Vertrauen zwischen der Firma und dem Kunden erhöhen.

➤ Ergebnis

Durch das Intervalltraining über acht Einheiten, das Coaching on the job (Feldbegleitungen), sowie einem Aufbautraining (Intervalltraining mit vier Einheiten) konnten die Berater Ihre Fähigkeiten erkennen und ausbauen, und somit bessere Resultate erzielen.

Der Kunde führt dieses Training mit entsprechendem Coaching seiner Mitarbeiter seit 2000 jährlich durch.

Erfahrungsbeispiel 3:**➤ Projektbeschreibung:**

Im Rahmen der Führungskräfteausbildung, plant das Unternehmen die Unterstützung der Führungskräfte im Verkaufsverhalten.

➤ Aufgaben:

- Die verschiedenen Phasen eines Erstgespräches erkennen und auf hohem Niveau führen
- Einen positiven erste Eindruck erzielen und persönliche Glaubwürdigkeit aufbauen
- Rapport mit Kunden aufbauen
- Den Kunden unterstützen sein Problem zu sehen und offen für neue Lösungen zu sein
- Erwartungen und Anforderungen abholen
- Hindernisse erkennen und reagieren
- Standardpräsentation nutzenorientiert kommunizieren
- Mit Einwänden optimal umgehen

➤ Ergebnis

Hoher Lerneffekt durch konkrete unternehmenseigene Fallbeispiele. Die Übungen wurden durch den Einsatz der Videokamera und durch das Coaching eines zweiten Trainer als Lerngrundlage gut genutzt. Jeder konnte sich individuell, seiner Zielsetzungen entsprechend, entwickeln.



Kundendiensttraining

Vermittlung von kundenorientiertem Denken und Handeln, eigener Kundenservice definieren und hinterfragen, eigene Rolle im Prozess erkennen, Kundenbeziehungen optimieren? Teamgeist verstärken, lösungsorientiertes Denken und Handeln aufzeigen, Umgang mit schwierigen Kunden trainieren

Erfahrungsbeispiel:

➤ **Projektbeschreibung:**

Die Mitarbeiter/innen des Schadenscallcenters nehmen alle Schadenfälle per Telefon entgegen und bearbeiten sie bis zur Schadenssumme Fr. 2'000 in eigener Verantwortung.

Um die Mitarbeiter/innen in der Abwicklung dieser "stressigen" Aufgabe zu unterstützen, wird eine Verhaltensschulung durchgeführt.

➤ **Aufgaben:**

- Das Gespräch optimal führen
- Die richtigen Fragen stellen, um optimal und zielgerichtet zu kommunizieren
- Aktives zuhören nutzen
- Mit schwierigen Kunden zielorientiert umgehen
- Konfliktsituationen souverän meistern
- Die persönliche Einstellung in Stresssituationen selbst steuern können
- Den eigenen Standpunkt (Ablehnung oder Annahme des Schadensfalles) optimal vertreten

➤ **Ergebnis**

Hohe Kundenzufriedenheit, da die Mitarbeiter an aktuellen Alltagsfällen, Einsichten gewannen. Neue Verhaltensweisen konnten ausprobiert und erprobt werden. Dies wirkte sich auf die Sicherheit der Teilnehmer/innen aus.



Präsentationstraining

Die persönliche Wirkung erkennen und steuern, das Unternehmen professionell präsentieren, Produkte und Dienstleistungen nutzenorientiert präsentieren, komplexe Vorgänge einfach erklären, unter Druck optimal reagieren, in Stegreifsituationen redigewandt reagieren

Erfahrungsbeispiel:

➤ **Projektbeschreibung:**

Mitarbeiter sollen in Ihren Präsentationsfähigkeiten trainiert werden.

➤ **Aufgaben:**

- Glaubwürdigkeit ausstrahlen: Ihre Ideen, Ihre Firma und sich selbst gut verkaufen
- Sofort Aufmerksamkeit gewinnen
- Wirkung durch Körpersprache, Gestik und Stimmlage verstärken
- Souveränes und überzeugendes Auftreten, auch in schwierigen Phasen der Präsentation
- Komplexe Informationen präsentieren
- Die Zuhörer zum Handeln motivieren
- Frage- und Antwort- Perioden souverän moderieren
- Das professionelle Beantworten von schwierigen Fragen trainieren
- Unter Druck einen klaren Kopf behalten
- Visuelle Hilfsmittel sinnvoll und professionell einsetzen
- In der Vorbereitung der Präsentation wirksame Strategien und Hilfsmittel zu erarbeiten

➤ **Ergebnis**

Das Training wurde an zwei aufeinander folgenden Tagen durchgeführt. Durch den aktiven Einbezug der Mitarbeiter und die praxisbezogenen Fallübungen, war das Training leicht umsetzbar.



Klärungshilfe und Teamentwicklung

Spannungen und Konflikte im Team durch einen Moderator klären mit dem Ziel, die Situation langfristig zu verbessern

Erfahrungsbeispiel:

➤ **Projektbeschreibung:**

Jedes Jahr im Frühling trifft sich das Kader zum Kaderanlass. Dabei werden folgende Ziele verfolgt:

- Einander besser kennen zu lernen.
- Wissen auszutauschen
- Sich in zentralen Aufgaben der Führung und Teamentwicklung weiterzuentwickeln

➤ **Aufgaben:**

Teambildung und Train the Trainer für das mittlere Kader

- Neigungen und Persönlichkeit im Team erkennen und ansprechen
- Konfliktpotenzial erkennen
- Wertschätzung und Grenzen untereinander kennen und leben
- Visualisierungstechniken am Flip Chart trainieren

➤ **Ergebnis**

Hoher Lerneffekt durch konkrete Übungen, Teamentwicklungsmassnahmen und Persönlichkeitsanalysen.



Train the Trainer für Berater und Consultant

Sich der eigenen Wirkung bewusst sein, Moderationstechniken nutzen, Umgang mit verschiedenen Teilnehmern trainieren, schwierige Situationen meistern

Erfahrungsbeispiel 1:

➤ **Projektbeschreibung:**

Moderations- und Kommunikationstraining für Berater mit guter Fachkompetenz und hervorragender Grundausbildung.

➤ **Aufgaben:**

- Sich selbst als Workshopleiter optimal verkaufen
- Dem Kunden Veränderungen durch emotionale Kompetenz verkaufen
- Konfliktsituationen in Gruppen erkennen und lösen
- Ideen mit Klarheit und Überzeugung vermitteln
- Gruppen oder das Gegenüber motivieren, bestimmte Handlungen zu unternehmen
- Beratungen vorbereiten, durchführen

➤ **Ergebnis**

Da die Anforderungen an das Training, zusammen mit den Mitarbeitern analysiert und definiert wurden, waren die Ergebnisse in der Umsetzung sehr hoch. Die Teilnehmer lernten durch konkrete Übungen, die auf ihren Alltag zugeschnitten waren. Diese Übungen wurden auf Video aufgenommen und durch einen zweiten Trainer gecoacht.

Erfahrungsbeispiel 2:

➤ **Projektbeschreibung:**

Um in Workshops mit Kunden die Anforderungen an Projekte aufnehmen zu können, sucht das Unternehmen einen Trainingspartner, der die Mitarbeiter und Führungskräfte in Moderations- und Kommunikationstechnik trainiert.

➤ **Aufgaben:**

- Methodiken kennenlernen und üben, um die Anforderungen der Kunden aufzunehmen
- Problemlösungstools für Sitzungen kennenlernen
- Problemlösungssitzung durchführen
- Konflikte in Gruppen erkennen und lösen

➤ **Ergebnis**

Der Kunde erreichte seine Ziele durch den hohen Praxisbezug. Die Fälle stammten aus dem Alltag der Mitarbeiter. Nach dem theoretischen Input wurden die Lösungsansätze direkt geübt. Durch das 4 Augen Coaching eines zweiten Trainers, war jeder Mitarbeiter in der Lage, sein Verhalten sofort und ohne Gesichtsverlust, zu erkennen. Neue Verhaltensmuster konnten so direkt umgesetzt und bei der nächsten Übung trainiert werden.