2) Entwurf/Modell für einen Ablaufplan des ersten und zweiten Unterrichtstages

Kommunikationstraining 1. Tag

1. Begrüßung (Organisatorisches)

Teilnehmerliste, Organisatorisches, Ort, Termin, Dauer, Änderungen, Pausen, Vorschläge.

2. Seminarkonzept (Wachstum suchen, Positive Grundeinstellung)

Gesamtes Seminarkonzept und aktuelles Tagesprogramm vorstellen; Darstellung der Trainingsphilosophie:
A) mit Hilfe des Neun-Punkte-Spieles: Neun Punkte sind durch vier Geraden ohne Absetzen miteinander zu verbinden.

Kommentar: Bewußt über die Grenzen hinausgehen, die wir uns selbst gesetzt haben! Keine Angst vor Blamage!

B) Mit Hilfe von Vier Additions-/Substraktionsaufgaben-Spiel:
Aufgaben anschreiben, dabei ein Ergebnis falsch.

$$\begin{array}{r}7\\+2\\\hline 9\end{array} \qquad \begin{array}{r}8\\-3\\\hline 5\end{array} \qquad \begin{array}{r}6\\+2\\\hline 9\end{array} \qquad \begin{array}{r}8\\-5\\\hline 3\end{array}$$

Sicherlich erfolgt ein Hinweis auf die falsch gelöste Aufgabe. Kurzdarstellung, daß wir stets kritisiert worden sind und damit gelernt haben, auf Fehlersuche zu gehen (Mut zur Selbsterfahrung, Kritikstabilität, Positives am anderen suchen!).

3. Vorstellungs-Übung (Zuhören, Interesse für andere, Redeübung, Namen behalten)

Die Teilnehnmer (Tln.) interviewen sich paarweise gegenseitig zu den Bereichen: Namen und Merkhilfe, Berufsinteresse, Hobby, persönliche Stärke, Hoffnungen/Befürchtungen (bzgl. d. Seminars), Jahre Verkaufserfahrung. Anschließend stellen sich die Tln. paarweise gegenseitig vor der Gruppe vor.

4. Rollendefinitionen (Eigenmotivation, Identifikation)

Fragebogen austeilen und schriftlich beantworten lassen.

a) Welche wichtige Fage sollten wir uns als Verkäufer stellen, bevor wir etwas unternehmen?
b) Was heißt verkaufen?
c) Was könnte oder sollte das Ziel eines jeden Verkäufers sein?

d) Wodurch unterscheidet sich ein guter von einem weniger guten Verkäufer?

Alle Antworten auf Overhead stichwortartig notieren - jeweils nach Durchgang einer Frage zusammenfassen.

5. Fragen und aktiv Zuhören (Augenkontakt, Schweigen)

A) Gruppe in zwei gleich große Gruppen teilen. Mit einer Teilgruppe hinausgehen und erklären: "Jeder erhält einen Fragebogen und stellt die daraufstehenden Fragen. Bei der Antwort des Befragten auf den Augenkontakt achten und zählen, wie oft er abschweift. Kurzes Abschweifen ist OK - prüfen, ob der Augenkontakt als unzureichend erlebt wird".

Interviews durchführen lassen und anschließend diskutieren. Die jeweiligen Befrager den Befragten direkt Rückmeldung bezüglich des erlebten Augenkontaktes geben lassen.

B) Wiederholung der Übung - jetzt geht die andere Gruppe mit hinaus und wird instruiert. Nach jeder Antwort soll nicht gleich die nächste Frage vorgelesen sondern bewußt geschwiegen werden: wie oft wird die Antwort aufgrund des Schweigens ergänzt?

Interviews durchführen und diskutieren. Direkte Rückmeldung an die Interviewpartner.
Über Schweigen, aktives Zuhören, nicht unterbrechen, Fragen stellen sprechen.

6. Verständliches Sprechen 1 (inhaltlich und akustisch)

Thema ist vorgegeben.
Jeder sucht sich einen Partner und hält den Vertrag zur Probe. Dauer ca. 2 1/2 Minuten.
Danach Vorträge in freiwilliger Reihenfolge.
Verteilen von Rückmeldebögen nach jedem Vortrag.
Erläuterung der Kategorien der Rückmeldebögen.

7. Beziehungsentwicklung (Positive Beziehung aufbauen lernen)

Frage an Teilnehmer: Was ist wichtiger: daß der Kunde uns oder daß wir den Kunden sympathisch finden?
Diskussion. Sympathie/Antipathie als Projektion und Übertragung erklären.

Über Lob/Kritik sprechen (warum werden wir so selten gelobt?).

8. Tages-Rückblick

Austeilen und ausfüllen lassen. Letzte Runde: jeder liest vor, was für ihn heute die wichtigste Erkenntnis war.

Kommunikationstraining 2. Tag

1. Rückmeldebögen (Kritik wird berücksichtigt)

Kommentierte Bögen verteilen und auf Kritik und Anerkennung eingehen. Änderungen von Planung o. ä. aufgrund der Rückmeldung vorstellen.

2. Ich will (Wiederholung der Lernziele des ersten Tages)

Der Ablauf des ersten Tages wird chronologisch wiederholt, an die Übungen wird kurz erinnert und die Lernziele werden auf Overhead geschrieben. Tln. werden aufgefordert mitzuschreiben. Es wird ein Ringbuch verteilt (A 4), in das alle Unterlagen eingeheftet werden.

Die Ergebnisse wurden am Vortag bereits auf Flip-Chart-Blättern festgehalten. Auch an diesem Tag werden nach jeder Übung die Ergebnisse festgehalten und die Teilnehmer aufgefordert, die Ergebnisse mitzuschreiben.
In dieser Weise entwickelt jeder Teilnehmer ein persönliches Arbeitsbuch.

3. Selektive Wahrnehmung (Übung "Schrumpfendes Bild")

Fünf Tln. verlassen den Raum und werden nacheinander hereingerufen. Der erste schaut ca. eine Minute ein Bild an, das in der Mitte der Gruppe liegt (Landschaftsbild). Danach wird das Bild verdeckt, ein Tln. nach dem anderen wird hereingeholt und muß das Bild dem jeweils nächsten Tln. beschreiben. Die anderen Tln. beobachten Verzerrungen, Veränderungen, Auslassungen. Gespräch über Wahrnehmung.

4. Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte (Übung zur Visualisierung von Informationen)

4 Tln. werden hinausgeschickt. Den verbleibenden Tln. wird folgender Text vorgetragen: "Ein Zweibein sitzt auf einem Dreibein an einem Vierbein und ißt ein Einbein. Da kommt ein Vierbein und nimmt dem Zweibein das Einbein. Da nimmt das Zweibein das Dreibein und schlägt das Vierbein". Die Geschichte wird den im Raum gebliebenen Tln. erklärt: Einbein = Eisbein, Zweibein = Mensch, Dreibein = Schemel, Vierbein = Hund, Tisch.
Der erste Tln. wird hereingebeten und ihm wird die Geschichte erzählt, er soll sie sich gut merken. Danach werden die anderen Tln. nacheinander hereingebeten und die Geschichte ist dem jeweils nächsten Tln. zu berichten.
Danach wird über "sich ein Bild machen" gesprochen. Es werden Aussagen für Kunden erfunden, diese werden durch Bilder, Grafiken, Zeichnungen per Overhead visualisiert.

5. Verständliches Sprechen 2 (Faktoren der Verständlichkeit berücksichtigen, Mimik, Gestik, Visualisieren)

Thema vorgegeben, Kurzvorträge (2 1/2 Minuten Dauer) nach ca. 5-minütiger Vorbereitungszeit, Rückmeldung.

6. Beratungsgespräch im Rollenspiel (Gesprächsleitung)

Instruktion: Beispiel einer möglichen Verkaufssituation. Klare Definition der Situation. Vier Tln. spielen vor der Gruppe den Verkäufer. Ergebnis: Alle stellen keine Fragen - der Kunde spricht kaum. Trainer liefert Modell und stellt Fragen.
Ausgabe des Beobachtungsbogens "Gesprächsführung live". Bilden von drei Gruppen. Wechselseitig sind Verkäufer, Käufer und Beobachter zu spielen.

7. Vier Seiten einer Nachricht (Analytisch zuhören, gelassen agieren)

Vorstellung des Schemas zur Kommunikationsanalyse "Vier Seiten einer Nachricht". Beispiele und Hilfen zur Verbesserung des Ausdruckes und des Zuhörens (in Konfliktsituationen, z. B. Reklamation, Einwand, Ablehnung) werden bearbeitet.

8. Tages-Rückblick

Austeilen und ausfüllen lassen. Letzte Runde: jeder liest vor, was für ihn heute die wichtigste Erkenntnis war.