Gruppe bis Thema
1 Serba ohne Video
2 ohne Serba

Seminare für Kundenberater der Investitionsbank "Aktiv beraten"

- Reklamation
- Absage

IB-KB 2: Sachverhalte verständlich erklären, nachvollziehbar argumentieren, fragen und aktiv zuhören

Allgemeine Zielsetzung:

Teil 1)
Erfahrungsaustausch bezüglich der selbst gesetzten Ziele und der Ergebnisse beim Praxistransfer bezüglich des Seminar 1.

Teil 2)
Kundenberater haben komplizierte Sachverhalte auch wenig vorinformierten Kunden verständlich darzustellen. An diesem Seminartag wird der **Sachaspekt** der Kommunikation erläutert und die Verständlichmacher für den Sachaspekt herausgehoben.
Hierbei werden Gesprächssituationen herangezogen, welche die Erklärung komplizierter Sachverhalte erfordern.

Teil 3)
Sofern ausreichend Zeit: Die komplexe Situation des Kunden ist durch geeignete Fragen, aktives zuhören und Notizen zu erfassen und zu dokumentieren.

Die Themen in Stichworten:

- **die Verständlichmacher**
- Sprache und Körpersprache
- Gliederung, Ordnung
- Kürze, Prägnanz
- Einfachheit
- zusätzliche Stimulanz
- Visualisierung

- SERBA - 5-Schritt-Argumentation

- Fragetechniken und aktives Zuhören

1. Seminareinführung

* **Organisatorisches:** Begrüßung, Zeiten, Rauchen, Präsident (gelbe Karte geben),
  Namensschilder (beide Seiten) ausfüllen lassen,
* **Seminarunterlage** ausgeben, Aktionskarten
* **Programm** des aktuellen Seminars kurz skizzieren (siehe Chart)

Medien: Aktionskarten, Namensschilder, Teilnehmerunterlagen, Folie "Herzlich Willkommen", gelbe Karte.
Chart mit Themen:
Ziele, Ergebnisse, Engpässe, Verständlichkeit, Argumentation, Zuhören.

* Sim ob kleiner Gruppe: int. Bisch + Video
* ASPEVA Rückblick, neu Verbindung

Beispiel: Seminar Zeitmanagement im Sem Erfolg

Seminare für Kundenberater der Investitionsbank
"Aktiv beraten"

Einleitung: Aspekte

gut: alte Aktionsliste

2. Ziele, Ergebnisse bzgl. Aktionsplan

Einzelarbeit: Abbl. 1. ausfüllen

Einbringen als Abbl.

Jeder Tn berichtet über die Ziele gemäß Aktionsplan sowie über evtl. Ergebnisse. Rückblick auf die Inhalte des Seminar 1. Die Ziele werden zunächst als Kartenabfrage gesammelt. Danach werden die Ziele besprochen.

zuletzt ~~Davor~~ die Frage: Mit welchen Techniken die Umsetzung der Ziele angegangen (z. B. Karte auf Schreibtisch).

+ Wie geschafft?

– Feedbackrunde: Wie wohl erlebt? Was war wichtig?

3. Verständlich präsentieren

Trainerinput:

* Notwendigkeit von Rollenspielen und Videofeedback in Trainings (Kunde kann und will kein qualifiziertes Feedback geben)
* Wiederholung der vier Verständlichmacher.
* Wiederholung der Kategorien des Beobachtungsbogens.

Einzelarbeit: Vorbereitung eines Rollenspiels, in dem ein Sachverhalt erläutert werden muß. Partner suchen, der bezüglich seiner Rolle instruiert wird. + primär Visualisierung

Rollenspiele mit Videoaufzeichnung: → Zeit lassen

Jeweils Zweiergespräche am Beratungstisch vor der Gesamtgruppe. (Die Gruppe erhält die Beobachtungsaufgabe. Hierbei werden die Kategorien auf die Teilnehmer verteilt.) 2 Gruppen 1) Sprache 2) Inhalt verbaler.

Nach jeder Übung Spieler fragen, wie sie es erlebt haben, ob es realistisch war. Danach Feedback von der Gruppe. Offen sein, "kein Blatt vor den Mund". Rollenspieler sollen Feedback zunächst nur notieren. + + ↑

Aufgaben lösen zu machen (Botschaften ...)

Gesamtbetrachtung der Videoaufzeichnungen, Feedback. Schwerpunkt auf Visualisierungsmöglichkeiten legen, Beispiele durch Trainer anhand der Übungen.

~~Bisschen lange~~

Medien: Abbl, Videoanlage

→ Wem etwas (Beobachtungsbogen), auf was achten?

4. Nachvollziehbar argumentieren

Trainerinput: SERBA, die 5-Schritt-Argumentation wird vorgestellt-
Einzelarbeit: Jeder erarbeitet inhaltlich eine Argumentation in 5 Schritten.
Videoaufzeichnung: Präsentation der Argumentation vor der Gruppe.

Medien: Abbl, Videoanlage

Fragen aktiv zuhören

Abwägen

5. Situationserhebung (Fragen, aktiv zuhören) - falls ausreichend Zeit vorhanden

Trainerinput: Wiederholung Frageformen und aktives Zuhören (Abbl).

Brainstorming: Geeignete Fragen.

Medien: Abbl. Frageformen, aktiv zuhören.

6. Rollenspiel: Aktives Zuhören

Jeweils Zweiergespräche. Die Gruppe erhält die Beobachtungsaufgabe, jetzt spezialisiert auf Fragen und Paraphrasieren.

Gesamtbetrachtung der Videoaufzeichnungen, Feedback.

Medien: Abbl. Frageformen, aktives Zuhören, Videoanlage mit Mikrofon.

7. Rückblick, Vorschau, Aktionskarte, Ziele, Aktionsplan

Trainer geht die wichtigsten Punkte des Seminars noch einmal durch.
Hinweis: Im nächsten Workshop wieder etwas Supervision und danach: Aktives Zuhören, Reklamation, Absage.
Jeder füllt seinen Aktionsplan aus.

8. Seminarende

Ausfüllen der Rückblicke, Einsammeln der Aktionspläne, jeder liest sein wichtigstes Ziel vor, Ausblick, Verabschiedung.

ib505073