Betreff: So haben Sie bei diesem Seminar mehr Nutzen und mehr Spaß

Guten Tag, liebe Seminarteilnehmerin / lieber Seminarteilnehmer!

Beherzigen Sie die folgenden Hinweise, dann haben Sie noch besseren Nutzen von diesem Seminar:

1. Schreiben Sie wichtiges mit!
Alles, was Sie mitschreiben, behalten Sie besser.

2. Notieren Sie interessante Tips auf der Aktionskarte!
Im Seminar werden - insbesondere auch von den Teilnehmern - viele gute Tips gegeben. Sie können nicht alle im Kopf behalten. Die Hinweise brauchen nicht immer *weltbewegend* sein. Schreiben Sie deshalb auch solche Tips auf, die *kleine* Schritte zu erfolgreicher Arbeit ermöglichen.

3. Setzen Sie sich Prioritäten und tragen Sie am Schluß des Seminares die wichtigsten Ziele in Ihren Aktionsplan ein!
Die besten Tips, die Sie auf Ihrer Aktionskarte notiert haben, nützen Ihnen nur, wenn Sie auch von Ihnen umgesetzt werden. Wählen Sie deshalb am Schluß des Seminares drei Ziele aus, welche Sie in die Praxis umsetzen wollen.
Die Ziele müssen hierbei überprüfbar formuliert werden, z. B.: "Ich will zwei Wochen lang eine Zeitinventur durchführen und meine Aktivitäten viertelstündlich protokollieren".

4. Wenden Sie sich an den Seminar-Präsidenten oder an den Trainer, wenn Sie Vorschläge haben!
Übernehmen Sie Mitverantwortung für das Gelingen des Seminares. Wenn Sie Vorschläge haben oder Sie etwas ändern wollen, sprechen Sie es aus. Wenden Sie sich an den Seminar-Präsidenten oder an den Trainer.

Ich wünsche Ihnen für dieses Seminar viel Erfolg und eine angenehme Zusammenarbeit.

Jörg Laufer

Ihr Dr. Jörg Laufer

\wt\nw1.abb/2

Partnerinterview

1. Ihr Name, Persönliches?

2. Firma, Position?

3. Berufliche Aufgaben?

4. Was macht bei der Arbeit Spaß?

5. Ihre im Augenblick größten beruflichen Probleme?

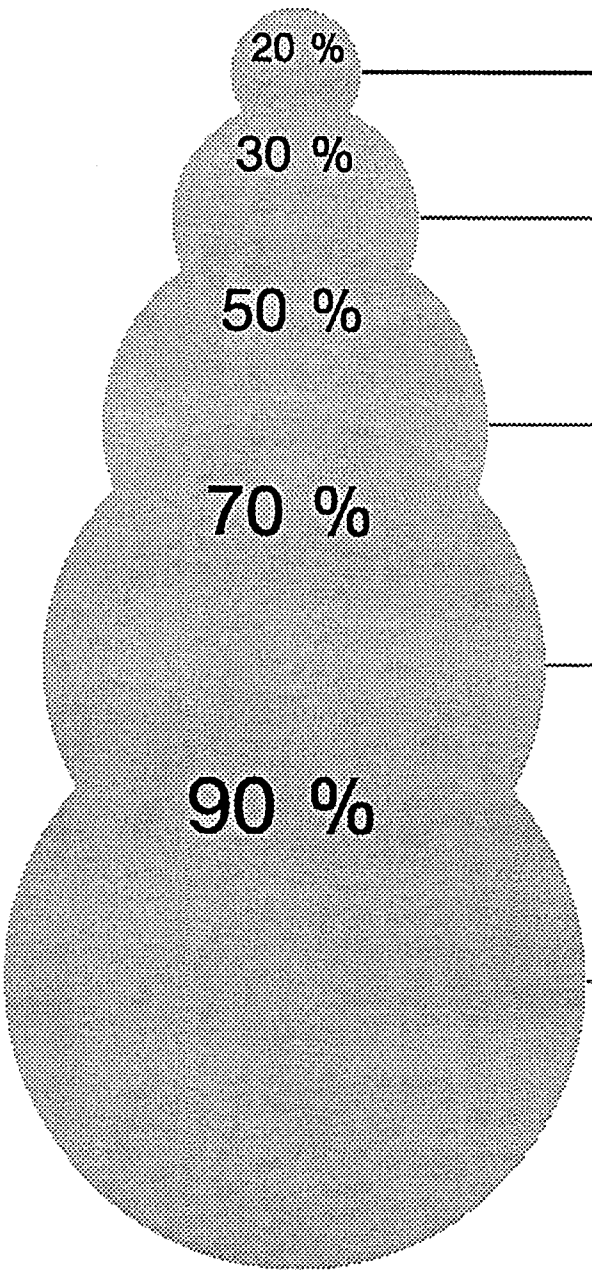
6. Welche Seminare haben Sie bisher besucht?

7. Welche "Spielregeln" sollten im Seminar eingehalten werden?

8. Haben Sie eine konkrete Zielsetzung/Erwartung bzgl. des Seminars?

\wit\nw2.abb

Der Mensch behält:



durch Hören

durch Sehen

durch Hören + Sehen (+ anfassen)

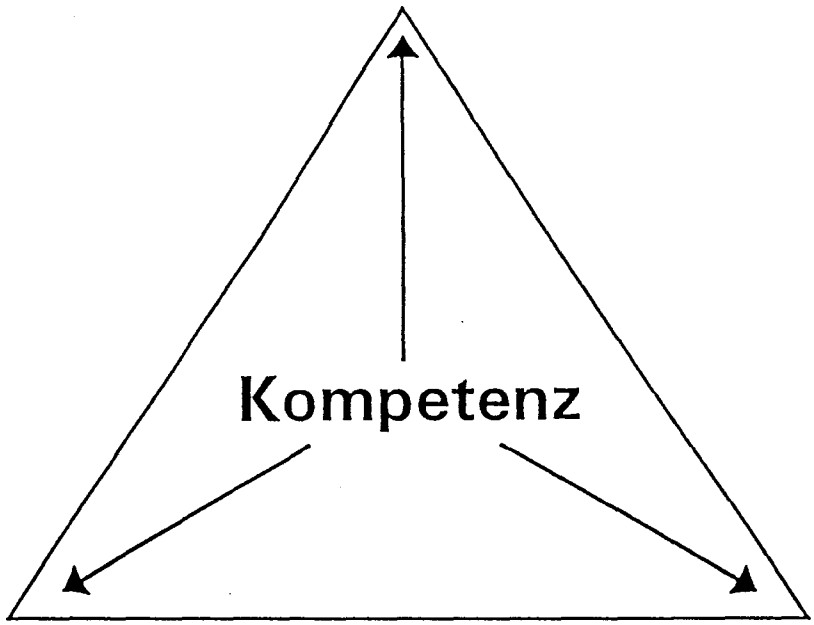
worüber er selbst spricht

von dem, was er selbst ausführt!

DR. ANTON®
Training & Beratung

Das 3S-Modell der Kompetenz-Dimensionen

Sachkompetenz



Selbstkompetenz

Sozialkompetenz

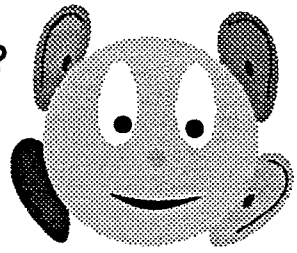
DR. ANTON
Training & Beratung

Beziehungs-Ohr
(Sozial-Ohr)

Was hält er von mir?
Wie stehe ich zu ihm?

Selbstoffenbarungs-Ohr
(Selbstäußerungs-Ohr)

Was sagt er über sich?



Sach-Ohr

Worüber informiert er?

Appell-Ohr
(Aufforderungs-Ohr)

Wozu fordert er auf?

DR. ANTON
Training & Beratung

Interaktions - Analyse

Es gehört schon etwas Übung dazu, "auf allen vier Ohren zu hören". Ordnen Sie die **explizite** Äußerung dem betreffenden Aspekt zu und formulieren Sie die entsprechenden **impliziten** Äußerungen.
Entwickeln Sie danach eine geeignete Antwort.

Beziehung:

Aufforderung:

Sache:

Selbstäußerung:

Ihre Antwort:

Beziehung:

Aufforderung:

Sache:

Selbstäußerung:

Ihre Antwort:

Beziehung:

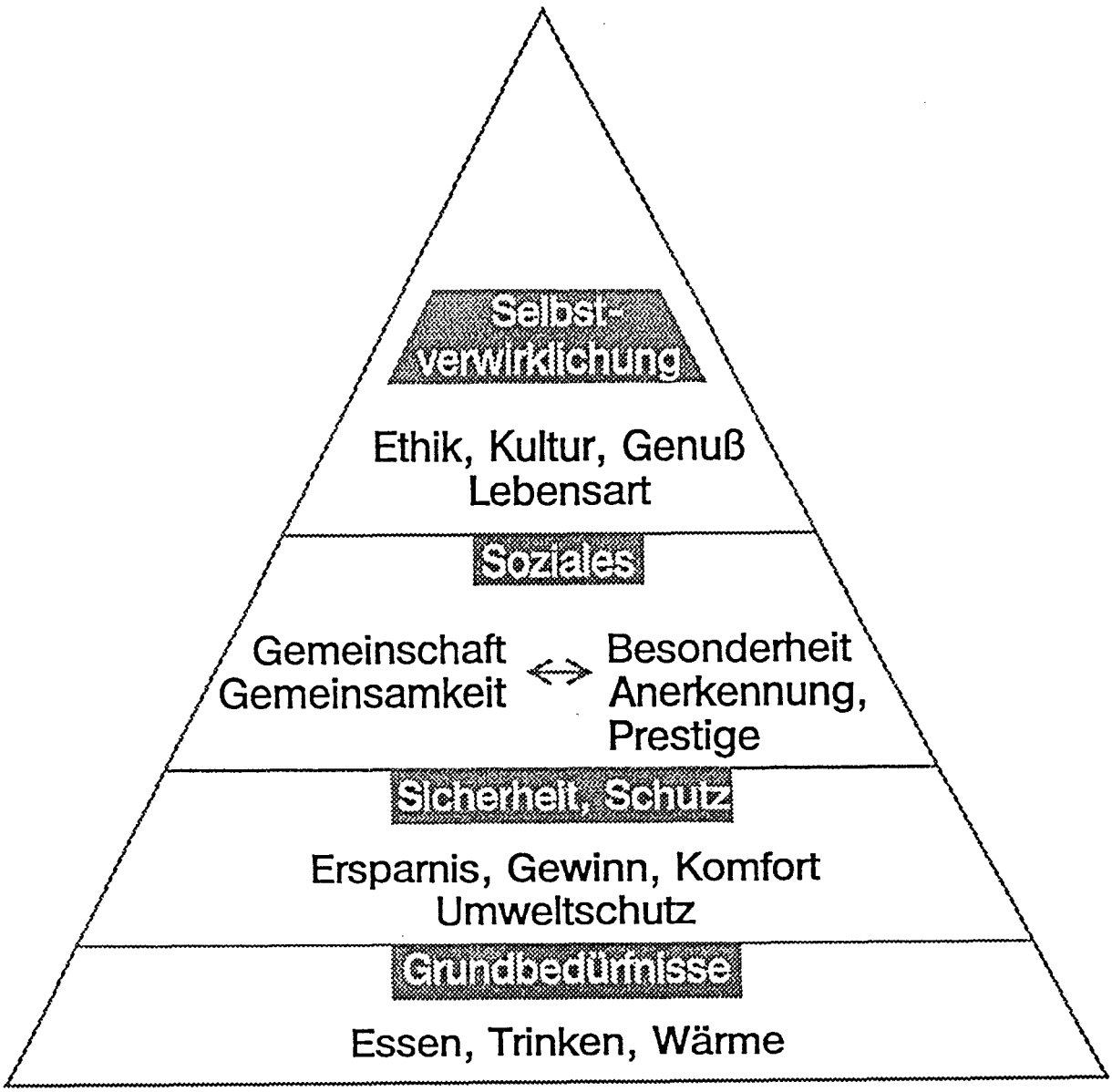
Aufforderung:

Sache:

Selbstäußerung:

Ihre Antwort:

Die Motive des Menschen



DR. ANTON
Training & Beratung

Beobachtungsbogen "Positive Beziehung"

Verhalten	Beobachtungen
Freundlichkeit,	
Höflichkeit,	
Lächeln,	
vorurteilslos sein,	
loben,	
anerkennen,	
unterstützen,	
Hilfe anbieten,	
Interesse zeigen,	
Fehler zugeben,	
Gemeinsamkeiten suchen,	
Namen während des Gespräches mehrfach nennen,	
Eingehen auf den anderen (kein "nein"!),	
dem anderen Gelegenheit geben, "ja" zu sagen,	
keine Kritik,	
kein Streit,	
von Dingen sprechen, die den anderen interessieren,	
das Selbstwertgefühl des anderen erhalten,	
den anderen sprechen lassen,	
einen Einfall seine Idee sein lassen,	
Vorschläge begrüßen,	
die Meinung des andern achten und anerkennen,	
die Fehler des anderen (z. B. seine Uninformiertheit) als gering erscheinen lassen,	
ermutigen,	
Vorschläge machen statt Anweisungen geben,	

DR. ANTON®
Training & Beratung

Einwandbehandlungstechniken

1. **Vorwegnehmen**
   - wenn der Einwand zu erwarten ist.

   Beispiel:

2. **Zurückstellen**
   - wenn seine Behandlung zu einem späteren Zeitpunkt günstiger ist.

   Beispiel:

3. **In eine Frage umformulieren**
   - welche Frage stellt der Kunde indirekt mit seinem Einwand?

   Beispiel:

4. **Divisions-/Multiplikationstechnik**
   - insbesondere bei Preisargumentation

   Beispiel:

5. **Ja - und...**
   - abschwächend bestätigen und einen anderen Gesichtspunkt ins Feld führen.

   Beispiel:

Einwandbehandlungstechniken

6. **Gegenfrage stellen**
   - dadurch den Einwand in Zweifel ziehen.

   Beispiel:

7. **Bumerang**
   - gerade deshalb...

   Beispiel:

8. **Vergleich**
   - keine bessere Alternative vorhanden.

   Beispiel:

9. **Verständnisvolle Widerlegung**
   - Gegenargumentation, Gesicht wahren lassen

   Beispiel:

10. **Erfolgsfall-Schilderung**
    - andere haben das Produkt mit Erfolg eingesetzt.

    Beispiel:

lldemo2.

Fragetechniken

1. Geschlossene Frage

   Die Antwort kann nur Ja oder Nein sein.

   Beispiel:

2. Alternativfrage

   Es werden nur zwei Möglichkeiten zur Wahl gestellt.

   Beispiel:

3. Offene Frage

   Sie läßt dem Befragten mehr als zwei Möglichkeiten; (W-Frage).

   Beispiel:

4. Suggestiv-Frage

   Hier unterstellt der Fragende eine ihn bestätigende Antwort.

   Beispiel:

5. Rhetorische Frage

   Der Fragende beantwortet die eigene Frage selbst.

   Beispiel:

Kdemo1.txt

Zeitfallen

	Ursachen	Maßnahmen
Ablagesystem schlecht		
Arbeitsmoral schlecht		
Besprechungen zu lang		
Besucher		
Bürokratismus		
Delegation mangelhaft		
Dienstweg wird umgangen		
Dringendes verdrängt Wichtiges		
Einbeziehung zu vieler Betroffener		
Entscheidungen werden aufgeschoben		
Fehler		
Fristen nicht festgesetzt		
Gesprächspartner schwer erreichbar		
Informationen unvollständig		
Kaffeepausen		
Konflikte werden vermieten		
Konferenzen		
Lesestoff zu umfangreich		
Mitarbeiter unfähig		
Müdigkeit		
Neugierde		
Nicht "nein" sagen können		
Organisation mangelhaft		
Perfektionismus		
Physischer Zustand schlecht		
Prioritäten fehlen		

Zeitfallen

	Ursachen	Maßnahmen
Privatgespräche		
Redefluß eigener/fremder		
Repräsentationspflichten		
Routineaufgaben		
Schuldabwälzung		
Selbstdisziplin mangelhaft		
Sitzungen überflüssig		
Telefon unterbricht		
Unentschlossenheit		
Unfähigkeit zur Kritik		
Unterbrechungen		
Zeiteinschätzung unrealistisch		
Zeitplanung fehlt		
Ziele unklar		
Zigarettenpausen		
Zuhören unkonzentriert		
Zuviel auf einmal wollen		

\wlt\zeitf

Zeitinventur

Nutzen:

* Zeitverschwender werden aufgespürt
* Ununterbrochene Arbeitsdauer wird oft überschätzt (20 Minuten)
* Unerwartete Zeitfeinde werden gefunden

Vorgehen bei der Analyse:

1. Zeiteinteilung in Kategorien (Kundengespräche, Telefonate, ...)
2. Tagesplan mit Prioritäten
3. Zeitnahe Buchführung in 1/2 Stunden-Rhythmus
4. Zusammenfassungen für eine Woche

5 Bewertung

Einführung neuer Gewohnheiten:

0. Zeit für Planung nehmen
1. Neues sofort intensiv beginnen und keine Ausnahme zulassen
2. Ungestörte Zeit einplanen
3. Prioritäten setzen (Pareto Prinzip)
4. Nein sagen, Unwichtiges ablehnen
5. Krisen einkalkulieren (20% Reservezeit)
6. Ergebnisse statt Aktivitäten belohnen
7. Umfangvorgabe für Berichte, Protokolle, Vorschläge

Förderungsplan Verkäufer

Name: Datum:

Anforderungsmerkmal	Bewertung -- - 0 + ++	Priorität
1. Leistungsbereitschaft, Leistungswille, Identifikation mit der Arbeit, der Firma, dem Angebot		
2. Lernbereitschaft, Nutzung von Anregungen und Kritik		
3. Entscheidungsbereitschaft, Eigeninitiative		
4. Belastbarkeit, Beständigkeit		
5. Zuverlässigkeit, Sorgfalt, Einhaltung v. Richtlinien		
6. Rationelle Arbeitsweise, Organisationsfähigkeit, Zeitmanagement Planung		
7. Zusammenarbeit mit Kollegen, Vorgesetzten, internen Stellen, Informationsfreude		
8. Fachliches Können (Produkt-, Markt-Handelskenntnisse		
9. Ertragsorientiertes Arbeiten, Kostenbeeinflussung, Umsatz- und Ertragsverbesserung		
10. Überzeugendes, selbstsicheres Auftreten		
11. Einfühlungsvermögen, Kontaktfähigkeit		
12. Durchsetzungsvermögen		
13. Verhandlungsgeschick, Kommunikationsverhalten		

Hauptaufgaben	Bewertung -- - 0 + ++	Priorität
Planung, Analysen, Tourenplanung		
Besuchsvorbereitung		
Neukundengewinnung		
Service		
Administration		
Eigeninformation		

Ziele

Welche Werte/Ziele verfolge ich

"Nur wer ein Ziel hat, kann den Kurs bestimmen."

Vielleicht haben Sie das Neue Jahr mit guten Vorsätzen begonnen. Überlegen Sie einmal. Welche Ziele haben Sie sich für das kommende Jahr gesetzt?

1.

2.

3.

Haben Sie sich bereits Gedanken über Ihre mittel- und langfristigen Ziele gemacht?
Was wollen Sie in fünf Jahren erreicht haben?

1.

2.

3.

Die "richtigen" Werte/Ziele?

Hinter Ihren Zielen stehen bestimmte Werte. Ziele und Werte lassen sich nicht eindeutig trennen, deshalb sprechen wir hier von "Werten/Zielen".
Mit der kommenden Übung können Sie überprüfen, ob Sie die "richtigen" Werte/Ziele verfolgen.

Überlegen Sie bitte, welche Werte/Ziele Ihnen besonders wichtig sind. Bewerten Sie jeden/s "Wert/Ziel" mit den Ziffern 1 bis 100 (1 = absolut unwichtig für mich; 100 = das allerwichtigste von allem; vergeben Sie bitte keine gleiche Ziffer mehrfach).
Stellen Sie anschließend die Rangfolge fest.

Wert/Ziel	Beschreibung	Ziffer/Rang
Familie	Glückliches Familienleben, Kinder	
Vergnügen	Das Leben genießen, reisen, erleben	
Anerkennung	Durch Leistung und Status von anderen anerkannt werden	
Einfluß	Eine hohe Position haben, um Rat gefragt werden, Einfluß haben	
Sicherheit	Sichere Position, sicherer Lebensunterhalt	
Experte	Auf einem besonderen Gebiet vertieftes Wissen haben	
Wirtschaftlich unabhängig werden	Viel Geld verdienen, finanziell unabhängig sein	
Gesundheit	Bemühen um körperliche und seelische Gesundheit, das rechte Maß einhalten	
Gesellschaft	Freunde haben, mit anderen zusammensein	
Ethik	Auf ethischer Grundlage leben, für Ehrlichkeit, Gleichheit, Würde, soziale Verpflichtung eintreten	
Kultur	Beschäftigung mit Wissenschaft, Kultur, Literatur, Philosophie, Religion	

Vergleichen Sie die Ergebnisse mit Ihren Zielen auf dem vorigen Arbeitsblatt. Sind Ziele zu ergänzen? Sind Ziele zu revidieren?

\wit\inwziel

Persönlicher Aktionsplan

Name: **Seminar:** **Datum:**

Folgende Maßnahmen plane ich:

Bitte so formulieren, daß die Durchführung der Maßnahme überprüft werden kann; Zeit für Beginn und Ende nennen!

Eventuell auftretende Probleme und Möglichkeiten zu ihrer Bewältigung:

AL040110