



## Workshop-Reihe

# „Start-Workshop“ für neue Auszubildende / BA-Studenten

### Ausgangssituation

Die Schulzeit ist vorüber, die Ausbildung hat vor wenigen Tagen begonnen. Alles ist neu – die Umgebung, die Kollegen, die Aufgaben. Von allen Seiten werden die Auszubildenden mit neuen Erwartungen konfrontiert. Dieses bewirkt in den Auszubildenden nicht selten eine Unsicherheit, die in einer verminderten Einsatzfreude und Motivation mündet.

### Unsere Mission

Durch den Start-Workshop gewinnen die Auszubildende mehr Sicherheit und so mehr Freude an der Ausbildung - von Anfang an. Sie erlernen wesentlichen Grundlagen, um sich auf zukünftige Herausforderungen während der Ausbildung einzustellen und diese souverän zu meistern.

### Zielgruppe

Auszubildende im ersten Lehrjahr zu Beginn der Ausbildung  
BA-Studenten

### Inhalte

- Rechte und Pflichten während der Ausbildung
- Erwartungen an die Auszubildenden
- Angemessenes Verhalten gegenüber Kunden, Vorgesetzten und Kollegen
- Schriftliche und mündliche Kommunikation – E-Mail, Telefon & Co.
- Soft-Skills & Körpersprache
- Social Media
- Interkulturelles Wissen
- Gruppenarbeit – Präsentation
- Praxisübungen



## Workshop-Reihe

### Kommunikations-Trilogie

#### Ausgangssituation

Durch die modernen Medien haben die jungen Leute es ganz oder teilweise verlernt, richtig miteinander zu kommunizieren. Der Sprachstil und die Ausdrucksweise haben sich über Jahre durch die Kommunikation über Facebook, WhatsApp & Co. entwickelt. Dies genügt für eine Kommunikation untereinander, aber nicht auf Geschäftsebene.

#### Unsere Mission

Ein gekonntes und wertschätzendes Kommunikationsverhalten ist für einen erfolgreichen Verlauf der Ausbildung unabdingbar. Eine häufige Ursache für Konflikte und Unstimmigkeiten liegt in einer nicht gelungen Kommunikation. Um der Bedeutung der Kommunikation einen entsprechenden Rahmen in der Workshop-Reihe beizumessen, stehen den Auszubildenden drei Workshops zur Verfügung, in denen Sie die Bedeutung der Kommunikation erkennen, ihre eigene Kommunikation entwickeln und in schwierigen Situationen unter Beweis stellen können.

#### Zielgruppe

Auszubildende aus allen Lehrjahren  
BA-Studenten

### **Kommunikation:**

#### **Grundlagen & Techniken einer effektiven & wertschätzenden Kommunikation**

##### **Inhalte**

- Grundlagen für eine effektive und wertschätzende Kommunikation
- Kommunikationsmodelle nach Watzlawick und Schulz von Thun
- gewaltfreie Kommunikation
- bewusster Einsatz von Körpersprache, Gestik/Mimik und Stimme
- Praxisübungen

### **Kommunikation:**

#### **Erfolgreich Telefonieren**

##### **Inhalte**

- Kundenorientierte und positive Sprachwahl
- Umgang mit Beschwerden und Reklamationen
- Effektive Telefonnotizen
- Fragetechniken
- Praxisübungen

### **Kommunikation:**

#### **Konstruktive Feedback- und Kritikgespräche**

##### **Inhalte**

- Kritik konstruktiv äußern
- Kritik annehmen als Grundlage zur persönlichen Weiterentwicklung
- 10 Feedbackregeln
- Reklamationen lösungsorientiert bearbeiten
- Praxisübungen

# Souverän präsentieren (Prüfungen, Messen, Meeting, Kundengespräche, usw...)

## Ausgangssituation

Vor einer Gruppe – im Unternehmen oder der Berufsschule – zu präsentieren, stellt die Auszubildende häufig vor eine große Herausforderung. Das „Handwerkszeug“ aus der Schule reicht nicht mehr aus, um den Erwartungen von Vorgesetzten, Kollegen und Lehrern an eine Präsentation gerecht zu werden.

## Unsere Mission

Die Auszubildenden erlernen systematisch eine Präsentation vorzubereiten und souverän darzubieten. Sie lernen die richtigen Medien für ihre Zwecke auszuwählen und dem Lampenfieber Herr zu werden.

## Zielgruppe

Auszubildende aus allen Lehrjahren  
BA-Studenten

## Inhalte

- Konzepterstellung
- Aufbau einer Präsentation
- Präsentationstechniken und -mittel
- Einsatz von Medien und Stilmitteln
- Einbeziehung der Zuhörer
- Umgang mit Lampenfieber
- Praxisübungen



## Workshop-Reihe

# Smalltalk, Knigge & gute Umgangsformen

### Ausgangssituation

Beim Aufeinandertreffen von mehreren Personen unterschiedlicher Hierarchiestufen oder dem mehrgängigen Geschäftsessen lauern auf die Auszubildende viele Fettnäpfchen, in die sie treten können. Diese wollen – ähnlich einem Slalomlernen – geschickt umkurvt werden. Doch häufig kommen diese unerwartet und man tritt mitten in eines hinein.

### Unsere Mission

Die Auszubildenden werden mit den wichtigsten Umgangsformen und Verhaltensregeln vertraut gemacht und können diese in vielen praktischen Übungen gleich unter Beweis stellen.

### Zielgruppe

Auszubildende aus allen Lehrjahren  
BA-Studenten

### Inhalte

- So hinterlasse ich einen guten Eindruck bei Vorgesetzten und Kollegen  
Begrüßung, Distanzzonen, etc.
- Hierarchien und ihre Bedeutung
- Smalltalk
- Grundsätzliche Umgangsformen
- Fallbeispiele: Geschäftsessen, Verkaufsgespräch, Meeting...
- Praktische Übungen