



# Kommunikations- und Verhaltenstraining für Auszubildende (Bildungskonzept 1-2 Tage)



---

<b>Ausgangssituation:</b>	Auszubildende sollen betriebsintern weitergebildet werden, um so deren Persönlichkeitsentwicklung und Sozialverhalten positiv zu fördern und einen guten Start in das Berufsleben zu ermöglichen, die Auszubildenden steigern ihre Kommunikationskompetenzen im Allgemeinen, dadurch ergeben sich positive Effekte auf andere Arbeitsgebiete.
<b>Zielgruppe:</b>	Auszubildende im 1. Ausbildungshalbjahr
<b>Lerninhalte:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unternehmenswerte, Sozialverhalten, Image</li><li>• „Kniggeeregeln“ im Beruf (Begrüßung, Vorstellung, Kleidervorschriften, respektvolles Verhalten, Umgang mit digitalen Medien, Verhalten in sozialen Netzwerken)</li><li>• Kommunikations- und Verhaltenstraining für typische Berufssituationen</li><li>• optional: Grundregeln schriftlicher Korrespondenzen im Beruf nach DIN 5008 (E-Mail, Briefe u.s.w.)</li><li>• optional: Verhalten am Telefon gegenüber Kollegen und Kunden</li><li>• Teamübungen und Umgang mit Meinungsverschiedenheiten, konstruktives Konfliktverhalten bei der Zusammenarbeit</li></ul>
<b>Methoden:</b>	Folienpräsentation, Demonstration, Lehrgespräch, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiel u.s.w.)
<b>Zeitdauer und Ort:</b>	1 - 2 Tage (pro Tag 8 UE a 45 min), Inhouse
<b>Teilnehmerzahl:</b>	1-12 Teilnehmer
<b>Nachhaltigkeit:</b>	alle Lernmodule stehen in digitaler Form für alle Teilnehmer bis 6 Monate nach dem Training online im Mitgliederbereich auf unserer Lernplattform unter <a href="http://www.unternehmenberatung-pilz.de">www.unternehmenberatung-pilz.de</a> zur Verfügung
<b>Termine:</b>	nach Vereinbarung

**Ablaufplanung (Beispiele, wird auf Ihr Unternehmen angepaßt)**

Umfang	Theoretische Lerninhalte	Praktische Übungen (Praxisbezug)
	<p><b>Einstieg</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warum Kommunikations- und Verhaltenstraining (Azubiknigge)?</li> <li>• Wer war Knigge?</li> <li>• Was ist normgerechtes Sozialverhalten?</li> <li>• Der Zusammenhang zwischen Sozialverhalten und Unternehmensimage</li> </ul>	<p>Übung: gemeinsame und unterschiedliche Werte erkennen und die Vorteile eines normgerechten Sozialverhaltens diskutieren</p> <p>Übung: Eigene Unternehmenswerte bzw. Leitbilder</p>
	<p><b>Grundregeln des Sozialverhaltens (Kniggeregeln)</b></p> <p>Welche Knigge Regeln gelten für:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleidung</li> <li>• Körperschmuck</li> <li>• Haare/ Frisur</li> <li>• Körperpflege</li> <li>• Die Begrüßung</li> <li>• Die Vorstellung von Personen</li> <li>• Umgang mit digitalen Medien</li> <li>• Nutzung des privaten Telefons im beruflichen Umfeld</li> <li>• Verhalten in sozialen Netzwerken</li> </ul>	<p>Übungen zu den einzelnen Themenpunkten</p> <p>Erwünschte Regelungen im Unternehmen, können beliebig ergänzt werden</p>
	<p><b>Grundwissen Kommunikation</b></p> <p>Kommunikationsverhalten Das Kommunikationsmodell Fragen und zuhören als Mittel der Verständigung Die nonverbale Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mimik</li> <li>• Gestik</li> <li>• Körpersprache</li> </ul>	<p>Zuhörtest</p> <p>Übungen zur Anwendung der nonverbalen Kommunikation im Arbeitsalltag</p>

Umfang	Theoretische Lerninhalte	Praktische Übungen
	<b>Persönlichkeitsorientiertes Serviceverhalten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist Servicequalität?</li> <li>• Doe´s und Dont´s bei Kundenkontakt</li> <li>• Persönlichkeitsorientiertes Serviceverhalten im Kundenkontakt</li> </ul>	Qualitäts- und Servicerichtlinien des eigenen Unternehmens kennen und umsetzen können
	<b>Telefonverhalten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was sind die Besonderheiten der Telefonkommunikation?</li> <li>• Servicestandards am Telefon</li> <li>• Bewusster Spracheinsatz</li> <li>• Der Aufbau eines Telefonats (Leitfaden)</li> </ul>	Erarbeitung der Servicestandards am Telefon  Erarbeitung eines anlassbezogenen Telefonleitfadens (auf der Basis einer Mustervorlage)
	<b>Telefonieren in der Praxis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallbeispiele mit Auswertung</li> </ul>	Durchführung eines unternehmensbezogenen Beispieltelefonats mit Audioaufzeichnung und Gruppenfeedback
	<b>Geschäftliche Korrespondenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist eine geschäftliche Korrespondenz?</li> <li>• Struktureller Aufbau einer Geschäftskorrespondenz</li> <li>• Grundregeln nach DIN 5008</li> <li>• Neue Rechtschreibregeln</li> <li>• Anwendungsübungen</li> </ul>	Optional: Anwendungsübungen anhand interner Beispielkorrespondenzen, die für Auszubildende relevant sind

Umfang	Theoretische Lerninhalte	Praktische Übungen
	<b>Kommunikations- und Konfliktverhalten im Team</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklungsphasen von Teams</li> <li>• Rollen im Team und damit verbundene Konflikttendenzen</li> <li>• Videobeispiel: Konfliktlösung durch gewaltfreie Kommunikation</li> </ul>	Gruppenübungen  Selbsttest: Meine Rolle im Team
	<b>Konfliktgespräch im Team</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollenspiel mit Auswertung</li> </ul>	Rollenspiel Konfliktlösung (Vorgaberollen)
	<b>Abschluss</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Ziele</li> <li>• Feedback</li> <li>• Nächste Schritte</li> </ul>	Hinweise zur (betrieblichen) Lernplattform (wenn vorhanden) oder Online - Lernmodule Trainingsakademie