

Dr. Werner Zöchling

Basismodule für die interne Weiterbildung

Der Unternehmer als Dienstleister

Ziel dieser Basismodule ist es, den Mitarbeitern bewusst zu machen, dass sie in erster Linie Dienstleister sind.

Kundenorientiert verhalten heißt, sich dem Kunden zuwenden, ihn ernst zu nehmen, freundlich zu behandeln und nach Möglichkeit seine Anliegen zu erfüllen. Es heißt aber auch, schwierige Gesprächssituationen zu meistern und sich angemessen abzugrenzen und durchzusetzen.

Wichtig dabei ist zu wissen, wann sich die Mitarbeiter kundenorientiert verhalten und woran man dieses Verhalten erkennt.

Den Mitarbeitern soll bewusst werden, dass sie das Unternehmen auch außerhalb vertreten und Imageträger sind. Aber auch Mitarbeiter der Unternehmen sind Kunden. Wenn es gelingt die Kunden und die Kollegen als Kunden zu betrachten, dann wird sich auch in der Qualität der Zusammenarbeit einiges ändern.

Die Basismodule gliedern sich in drei Teile

I Im Dialog mit dem Kunden

In den Dialog mit dem Kunden zu treten, ist oft schwierig und unbefriedigend.

Die gegenseitige Beeinflussung in Gesprächssituationen verstehen, das eigene Gesprächsverhalten und dessen Wirkung auf die Gesprächspartner beobachten, die Voraussetzungen für eine „kundenorientierte“ und damit wirkungsvolle Kommunikation erkennen, sind wichtige Ziele dieses Seminars.

Die Wirkung eines kundenfreundlichen Verhaltens auf das Arbeitsklima und das Image erfahren und das eigene Gesprächsverhalten verbessern, sind die wichtigsten Inhalte dieses Seminars.

II Miteinander statt Gegeneinander

Konflikte und die damit verbundenen Gefühle sind in unserem Leben allgegenwärtig. Entscheidend ist, wie wir damit umgehen. Die konstruktive Lösung von Konflikten ist das wichtigste Ziel dieses Seminars.

Es bietet aber auch die Möglichkeit, konstruktiv mit den eigenen Gefühlen und denen anderer umgehen zu

lernen. Dadurch wird die Selbstsicherheit, das Selbstbewusstsein größer, kann mehr authentisches Verhalten gezeigt und das Einfühlungsvermögen vergrößert werden.

Das Wahrnehmen von Konflikten, das Erkennen der verschiedenen Eskalationsstufen von Konflikten und der unterschiedlichen Aggressionsformen sind weitere wichtige Inhalte des Seminars.

Dazu werden als Methoden Rollenspiele, Körperarbeit, Erfahrungsaustausch, Gruppenarbeit und Wahrnehmungsübungen angewendet.

III Schwierige Gespräche führen

Die konstruktive Lösung von schwierigen Gesprächssituationen ist das wichtigste Ziel dieses Seminars. Es bietet auch die Möglichkeit mit Kritik und Beschwerden der Kunden besser umgehen zu können.

Dazu werden Methoden der Konfliktlösung vorgestellt, schwierige Gesprächssituationen richtig analysiert und Gespräche nach dem Modell von Rosenberg exemplarisch geübt. Richtige Interpretation der Botschaften des Kunden aber auch Abgrenzung von ungebührlichem Verhalten sind weitere Inhalte des Seminars.

Methoden

Folgende Methoden stehen im Vordergrund: Kurzvortrag, Erfahrungsaustausch, Übungen, Filmanalysen, Gruppenarbeiten, praktisches Training sowie Rollenspiele, Kommunikationsmodell von Schulz von Thun, Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg, Eskalationsstufen von Konflikten nach F. Glasl, Elemente der Transaktionsanalyse.

Organisation

Dauer pro Seminar: 2 Tage

Die Teilnehmeranzahl ist auf 14 begrenzt.



Dr. Werner Zöchling

geb. 1950 · Personalentwickler, Soziologe, Trainer, eingetragener Mediator

Ausbildungen

- Pädagogische Ausbildung in den Fächern Sport und Deutsch
- Studium der Soziologie, Schwerpunkt Sportsoziologie
- Staatlich geprüfter Lizenztrainer für Fußball
- Dreijährige Trainerausbildung in körperorientierter Persönlichkeitsentwicklung und verschiedenen Methoden der humanistischen Psychologie
- Coachingausbildung bei Dr. Wolfgang Looss
- Coach mit Lehrbefugnis, Ausbildung in Mental-Training, Neuro- und Biofeedback und Provokativer Therapie, Ausbildung in Biofeedback und Neurofeedback.

Tätigkeiten

- Hauptschullehrer bis 1993
- Personalentwickler und Ausbildungsleiter in einem großen Non-Profit-Unternehmen seit 1993
- Trainer im Bundesnachwuchszentrum Vorwärts Steyr U-16 und U-18
- Teamentwicklung und Einzelcoaching bei Austria Wien, LASK, 1. FC Köln und Borussia Dortmund
- Trainings im Bereich Führung, Selbstmanagement und Konflikt

Veröffentlichungen

- *Fußball – Soziologische Betrachtung einer Sportart*, Linz 1991
- *Taktik des Fußballspiels unter dem Gesichtspunkt des Primärverhaltens*, Wien 1978