

Infoblatt zum BDVT Siegel Methode:

<p>Persönliche Daten / Erreichbarkeit</p> <p>Name/Autor: Jens-Hado Jasperbrinkmann</p> <p>Anschrift: Laubenheimer Straße 34 14197 Berlin</p> <p>Tel.: 030 - 8540 1330 Mobil: 0172 – 525 1188 Mail: kontakt@jasperbrinkmann.eu</p> <p>Trainer/innen, die diese Methode einsetzen möchten, können sich von uns ein Angebot senden lassen für die Aufzeichnung der Hörspiele in unserem Tonstudio</p>	<p>Seminar / Methoden Daten</p> <p>Titel: Das Lern-Hörspiel</p> <p>Wann entwickelt: 2008, Verbesserungsschritte in 2009</p> <p>Wo eingesetzt: Trainings und Workshops zu den Themen Kommunikation im Kundenservice, Verkauf, Beratungskompetenz, Beschwerdemanagement, Mitarbeiterführung</p> <p>Wie lange im Einsatz: 2009</p> <p>Ausführliche Informationen: www.jasperbrinkmann.eu</p>
---	--

Beschreibung der Methode:

Bei der Umsetzung der Methode „Das Lern-Hörspiel“ inszenieren die Teilnehmer Hörspiele, die eine realistische und gelungene Umsetzung der Trainingsinhalte zeigen. Dabei wird die Realität am Arbeitsplatz in wörtlicher Rede widerspiegelt. So werden z.B. Dialoge im Kundenkontakt oder auch Gespräche mit Mitarbeitern und Führungskräften thematisiert. Die Teilnehmer trainieren intensiv und in einem besonders geeigneten Lerntempo Ihre Gesprächsführung. Die Auseinandersetzung mit dem Lernstoff wird vertieft und der Lerntransfer in die Praxis deutlich gesteigert. Die Hörspiele werden nach dem Seminar im Tonstudio professionell aufgezeichnet und können als Modell für die weitere Umsetzung in der Praxis verwendet werden.



Kurzbeschreibung

Bei der Methode „Das Lern-Hörspiel“ üben die Teilnehmer, die im Seminar thematisierte Gesprächsführung anzuwenden. Es wird immer ein bestimmtes Kundenanliegen aus der beruflichen Praxis der Teilnehmer zum fachlichen Thema gemacht. Die Teilnehmer schreiben Drehbücher in wörtlicher Rede und üben je nach Themenstellung, welche Formulierungen z.B.

besonders kundenorientiert / verkaufsorientiert sind. Sie erfahren auch, welche Aussagen hinderlich sind bzw. welche Aussagen fehlen. Sie werden angeregt, sich in die Situation ihrer Kunden zu versetzen und trainieren es nachzuvollziehen, wie ihre Aussagen von ihren Kunden wahrgenommen werden.

Die Teilnehmer können das Arbeits- und Lerntempo selbst regulieren. Themen die leicht fallen, können schnell umgesetzt werden. Wo es Schwierigkeiten gibt, ist genügend Raum für Diskussion und Fragen. Durch das stressfreie, kreative Arbeiten zeigen die Teilnehmer eine hohe Motivation, ein realitätsnahes und gleichzeitig „perfektes“ Gespräch zu gestalten. Während der Erstellung der Drehbücher können sich die Mitarbeiter untereinander austauschen. Der Austausch in der Gruppe trägt viel zu einem gemeinsamen Qualitätsverständnis bei. Sie haben darüber hinaus Spaß am Lernen, und sind sehr motiviert.

Die Lernmethode „Das Lern-Hörspiel“ wird auch den speziellen Anforderungen älterer Teilnehmer in besonderer Weise gerecht. Bei älteren Lernenden zu beobachten, dass diese bei der Veränderung von Verhaltensroutinen mehr Zeit bzw. eine intensivere Auseinandersetzung mit dem Lernstoff benötigen. Das ist nachvollziehbar, da ihre ursprünglichen Verhaltensroutinen über einen langen Zeitraum gefestigt wurden. Ein „Um-Lernen“ ist auch für jüngere Teilnehmer keine leichte Aufgabe, älteren Teilnehmern fällt das entsprechend schwerer. Bei der Lernmethode „Das Lern-Hörspiel“ gehen junge und ältere Teilnehmer in einem für sie optimalen Lerntempo vor: schrittweise, mit Reflexionsphasen, und ohne Zeitdruck. Das neue Wissen wird auf besonders geeignete Weise in die Erfahrungswelt des Teilnehmers integriert.

Die Drehbücher werden nach dem Training professionell im Tonstudio als .mp3-Datei aufgezeichnet. Die Hörspiele dienen als Modell für die Umsetzung in der Praxis. Sie können als praktische Lernhilfe zur Wiederholung des Lernstoffs genutzt werden. Dadurch kann das neue Wissen leichter in der Praxis angewendet werden. Die Teilnehmer fühlen sich optimal vorbereitet und motiviert für die weitere Umsetzung.