JUNG.
ENGAGIERT.
ZUVERLÄSSIG.

Modul 1

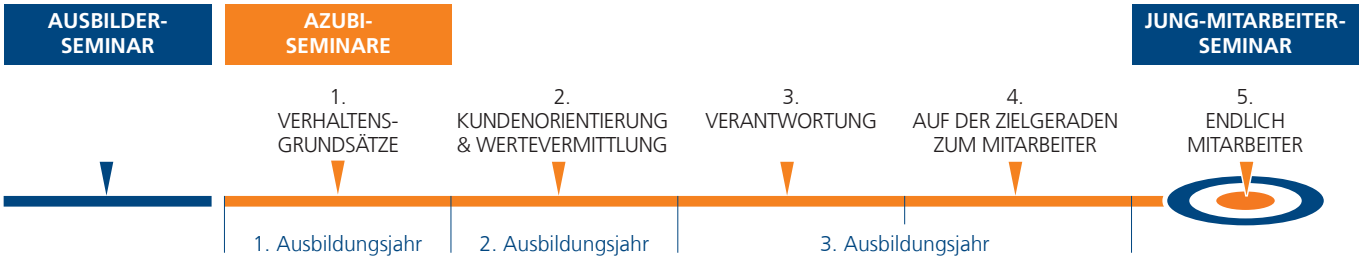
VERHALTENSGRUNDSÄTZE

Find us on Facebook

www.azubijump.de

azubiJump®
Sprung in die Zukunft

DAS AZUBIJUMP-PROGRAMM.



Azubi-Seminare – Modul 1 bis 4

1. VERHALTENSGRUNDSÄTZE

- Meine Rolle als Auszubildender
- Körpersprache
- Kommunikation mit dem Ausbilder

2. KUNDENORIENTIERUNG UND WERTEVERMITTLUNG

- Unternehmerisches Denken
- Kunden- und Serviceorientierung
- Umgang mit Unternehmenswerten

3. VERANTWORTUNG

- Erfolgreiche Zusammenarbeit
- Persönliche Stärken ins Team einbringen

4. AUF DER ZIELGERADEN ZUM MITARBEITER

- Prüfungsvorbereitung
- Zukunftsplanung
- Motive und Motivation

Jung-Mitarbeiter-Seminar – Modul M

5. ENDLICH MITARBEITER

- Die Verantwortung annehmen
- Mein Persönlichkeitsprofil und sich daraus ergebende Entwicklungsmöglichkeiten
- Umgang mit erfahrenen Kollegen

Tagesablauf

EURE ROLLE ALS AZUBI

- Der ideale Azubi & der ideale Ausbilder
- Wirkungsgrundsätze

KÖRPERSPRACHE

- Körperhaltung
- Mimik und Gestik
- Die optimale Begrüßung

VERBALE KOMMUNIKATION

- Das Sender-Empfänger-Modell
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Feedback

DIE KURZ-PRÄSENTATION

- Elevator Pitch

azubiJump ist eine Marke der Trigonal Beratung & Training GmbH

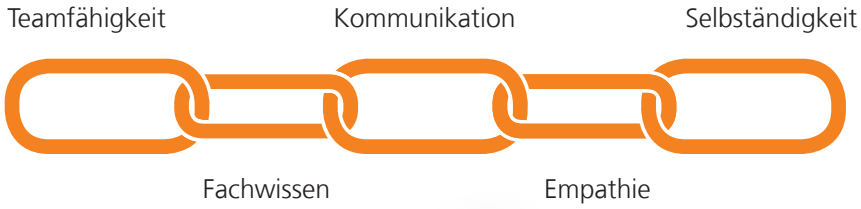
WARUM GIBT ES AZUBIJUMP?

- mit azubiJump erlernen junge Menschen wichtige Fähigkeiten, die sie im Berufsleben brauchen – zum Beispiel selbstständig zu handeln und Verantwortung zu übernehmen
- azubiJump stärkt die persönlichen und sozialen Kompetenzen
- azubiJump beugt Ausbildungsabbrüche vor

Warum sind soziale Kompetenzen so wichtig?

- weil fachliches Wissen im Beruf nicht ausreicht
- um Konflikte und Probleme zu vermeiden
- um Menschen im positiven Sinne zu beeinflussen

EINE KETTE IST NUR SO STARK WIE IHR SCHWÄCHSTES GLIED!



Große Diesdorfer Str. 22 | 39108 Magdeburg | Tel.: +49 391 5568 6770 | www.azubijump.de

azubiJump®
Sprung in die Zukunft

EURE ROLLE ALS AZUBI.

Der ideale Azubi und der ideale Ausbilder

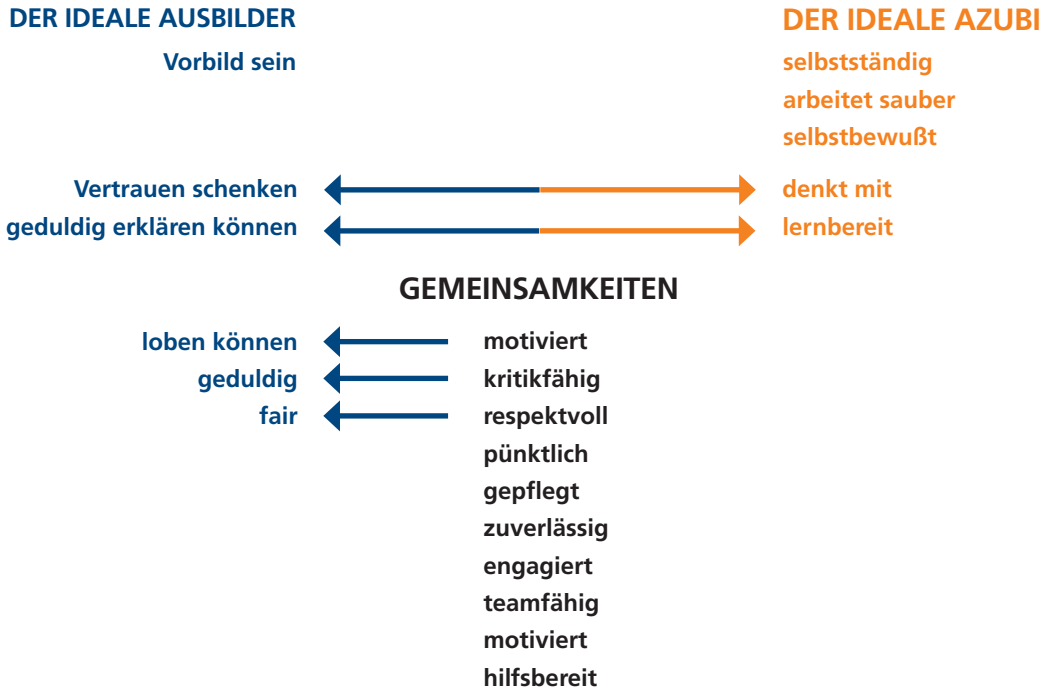
Welche Eigenschaften sollte der ideale Azubi mitbringen?
Welche Eigenschaften sollte der ideale Ausbilder mitbringen?

Wir haben über viele Jahre die Eigenschaften sowohl von den Azubis als auch von den Ausbildern abgefragt. Dabei kommen wir immer wieder zu gleichen oder ähnlichen Aussagen. Das zeigt uns, dass sich die Einstellung zu sich selbst und gegenüber der anderen Gruppe nicht verändert hat.

Azubi:

Ausbilder:

Gemeinsamkeiten und Ergänzungen:

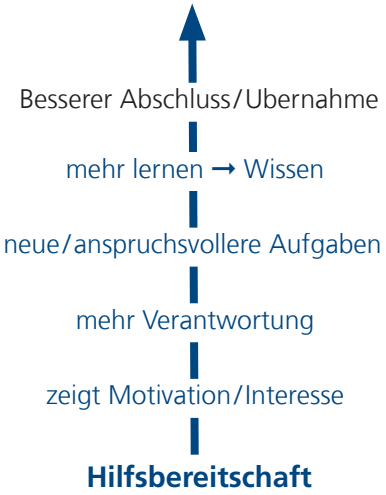


EURE ROLLE ALS AZUBI.

Bei Auszubildenden und Ausbildern gibt es viele Gemeinsamkeiten und Ergänzungen. Stellt euch zwei Zahnräder vor, die stets ineinander greifen, um zu funktionieren.
Doch genauso wenig wie Ihr zu jeder Zeit „perfekt“ seid, ist es auch Euer Ausbilder/Chef/Geselle nicht immer.

Nehmt aktiv Einfluss auf ein gutes Verhältnis untereinander!

WELCHE FÄHIGKEITEN UND EIGENSCHAFTEN SIND EIGENTLICH BESONDERS WICHTIG?

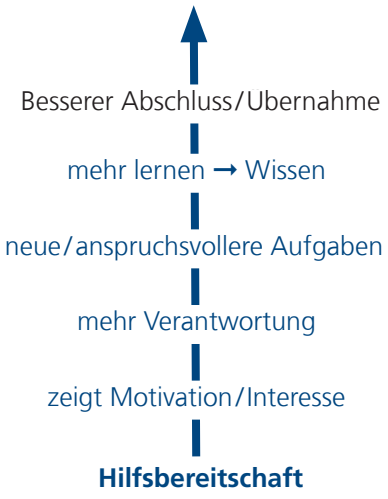


Natürlich sind alle hier aufgezählten Eigenschaften wichtig! Doch wenn du stets hilfsbereit bist, hast du gute Chancen dein Wissen immer mehr zu erweitern. Diese Eigenschaft wird bei Mitmenschen als besonders positiv wahrgenommen, da dir die Lage des Gegenüber nicht egal ist und du Interesse signalisierst. Wenn wir jetzt noch bedenken, dass ein ehrliches und persönliches Interesse die Basis für den Aufbau von Vertrauen ist, dann könnt ihr den besonderen Wert jetzt schon erkennen.

Sören, ein Azubi-Teilnehmer unserer ersten azubiJump Seminare, sagte uns auf die Frage nach seinem Seminar-Highlight folgendes: „Lange Zeit habe ich mich als Azubi versteckt und wenn ein Kunde kam, habe ich mich eher zurück gezogen. Wenn ich angesprochen wurde, dann habe ich signalisiert, dass ich nur Azubi bin und keine Ahnung habe. Dann hat mir das Seminar gezeigt, dass ich helfen kann. Fortan habe ich mich gegenüber Kunden hilfsbereit gezeigt. Wenn ich angesprochen wurde, dann habe ich meine Hilfe angeboten. Ich habe mich bei meinem Ausbilder oder Kollegen erkundigt und dem Kunden eine gute Antwort gegeben. Die Konsequenz war, dass mich plötzlich Kunden immer wieder angesprochen haben. Das ist meinem Chef nicht verborgen geblieben und ich habe mehr Verantwortung bekommen. Die Gesellen haben mich persönlich angefordert, weil ich so gut mitdenke. Hilfsbereitschaft war für mich der Schlüssel zum Abschluss mit Auszeichnung!“

Hilfsbereitschaft bzw. echtes Interesse zeigen ist somit eine wichtige Schlüsselqualifikation.

EURE ROLLE ALS AZUBI.



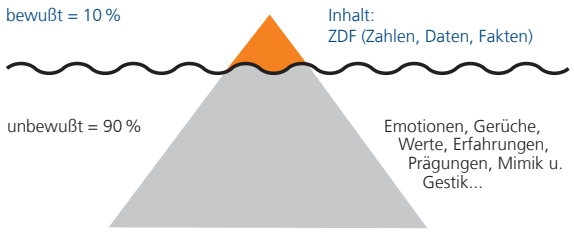
Wie für den Azubi gilt auch für den Ausbilder, dass alle aufgezählten Eigenschaften wichtig sind. Generell hat dieser natürlich immer eine Vorbildfunktion. Wenn er nun auch noch seine rhetorischen Werkzeuge richtig nutzt, kann einem guten Ausbildungsverhältnis kaum noch etwas im Weg stehen.

Wirkungsgrundsätze

1. Wir nehmen immer wahr.
2. Wir wirken immer.
3. Eine Kleinigkeit kann über Erfolg und Misserfolg entscheiden.
4. Wir können bewusst auf das Unterbewusstsein unseres Partners einwirken.

NEHMEN WIR WIRKLICH IMMER WAHR?

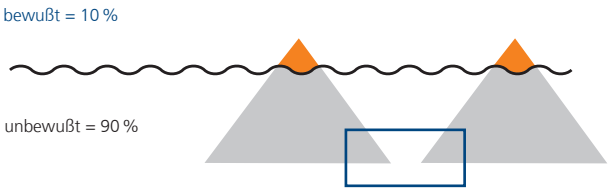
- in 0,000000001 Sekunden nehmen wir etwas wahr
- pro Sekunde sind es mehrere Millionen Wahrnehmungen



Unsere Sinnesorgane registrieren die Umwelteinflüsse und leiten diese Informationen an unser Gehirn weiter. Diese können wir nicht „ausschalten". Nun können wir nicht mehrere Millionen Wahrnehmungen pro Sekunde bewußt registrieren. Unser Gehirn wäre damit komplett überfordert. Der sogenannte Wahrnehmungsfilter sondiert die Impulse, denen wir besondere Aufmerksamkeit widmen oder die von unserer Normalität abweichen. So nehmen wir die Temperatur um uns herum stets unbewusst wahr. Wir haben darauf keinen besonderen Fokus, solange es nicht unangenehm wärmer oder kälter wird. Erst dann gerät diese Wahrnehmung in unser Bewusstsein.

DIE EISBERG-THEORIE

Stellt Euch vor, zwei Eisberge schwimmen aufeinander zu. An welcher Stelle werden sie zusammen stoßen?



Oftmals entstehen Konflikte dem zu Folge am ehesten auf der unbewussten Ebene. Wenn wir also einen guten Eindruck bei unseren Kollegen, Kunden und Chefs machen wollen, dann müssen wir zusehen, dass wir es schaffen, dass wir uns auf der unterbewussten Ebene gut verstehen bzw. zusammen passen.

WIRKEN WIR WIRKLICH IMMER?

Der Umkehrschluss des ersten Wirkungsgrundsatzes „Wir nehmen immer wahr" ist der zweite Wirkungsgrundsatz „ wir wirken immer". Wir können uns dieser Tatsache nicht entziehen. Egal ob in der Berufsschule oder am Arbeitsplatz, ob privat oder beim Sport, unsere Mitmenschen bekommen ein Bild von uns und treffen ihre Entscheidungen.

Denkt daran:
Wir können nicht nicht kommunizieren! Körpersprache und Mimik ist also immer lesbar und sagt offensichtlich viel aus!

WELCHE KLEINIGKEITEN KÖNNEN DENN EIGENTLICH ÜBER UNSEREN ERFOLG ENTSCHEIDEN?

Alle! Es sind oft die kleinen Dinge, die den Unterschied ausmachen. Ein paar einfühlsame Worte, eine aufmunternde Geste oder ein Aspekt, den ihr euch von euren Mitmenschen gemerkt habt, können das Zünglein an der Waage sein. Aber genauso können sie unseren Erfolg verhageln. Egal ob es der kleine Fleck auf dem Hemd, der Schweißgeruch oder der Mohn zwischen den Zähnen ist. Alles was unser Gegenüber ablenken kann, kann uns den Erfolg kosten! Achtet also darauf wie ihr wirkt!

WIE KÖNNEN WIR BEWUSST AUF DAS UNTERBEWUSSTSEIN UNSERES GEGENÜBER EINWIRKEN?

Manche Menschen sprechen an dieser Stelle gern von Manipulation. Doch unser ganzes Leben besteht aus Manipulation. Wenn ihr am Wochenende ausgeht, dann wählt ihr eure Kleidung, eure Frisur und eure Begleitung so aus, dass es der Umgebung und dem Anlass entsprechend passend ist. Es ist nichts anderes im Job. Zum Verkaufsgespräch habe ich andere Bekleidung an als bei der Reparatur eines Motors. Doch auch die Einstellung und das Verhalten spielen eine wichtige Rolle dabei. Hier ein Beispiel:

Christina hatte so ihre Schwierigkeiten in der Berufsschule. Speziell der Unterricht im Rechnungswesen war anstrengend und die Inhalte für sie nicht verständlich. Da es ihr nicht allein so ging, hatte sich die Klasse schnell auf die Lehrerin eingeschossen. Ein vernünftiges Lernen war fast unmöglich. Christina wagte den Schritt, ging auf die Lehrerin zu und suchte das Gespräch. Die Lehrerin war erstaunt, dass sich überhaupt jemand für das Fach interessierte. Das signalisierte Interesse erzeugte bei der Lehrerin eine Änderung der Haltung. Christina wurde positiv beachtet. Auch wenn sich Rechnungswesen nicht zu Christinas Traumfach entwickelte, so hatte sie durch ihr bewusstes Handeln eine bessere Note erreicht.

Ein weiteres einfaches Beispiel: Lächelt doch mal jemanden auf der Straße an – Ihr werdet erstaunt sein!

UND

Denkt immer an eure Vorbildfunktion!

KÖRPERSPRACHE.

Körperhaltung

DER ERSTE EINDRUCK

Wann ist dir persönlich ein guter erster Eindruck wichtig? Worauf achtest du alles?

Das erste Date:

- gepflegtes Äußeres:
  Zähne, Fingernägel, Haare, Kleidung
- Geruch
- Körperhaltung
- Stimme, Sprechweise
- Blickkontakt

Auf was müsst Ihr also achten, wenn Ihr beim Kunden seid?
Womit kann ich gleich von Beginn an punkten?

Die optimale Begrüßung:

1. Begrüßungsworte mit Händedruck
2. Firmenname
3. der eigene Name
4. Anliegen

EMOTIONEN UND KÖRPERSPRACHE

Emotionen und Gewohnheiten beeinflussen unsere Körpersprache. Unsere Körpersprache beeinflusst, wie wir wahrgenommen werden.

Umgekehrt können wir unsere innere Haltung und unsere Emotionen positiv durch unsere offene gerade Körperhaltung beeinflussen. Wir sind unseren Emotionen also nicht ausgeliefert. Sind wir schlecht gelaunt und eine offene Körperhaltung nicht gewohnt, halten wir eine positive Körpersprache nur wenige Sekunden durch.

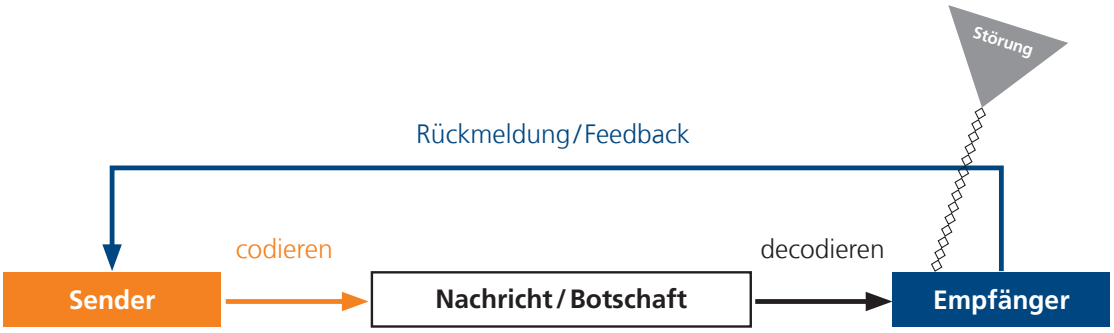
Hier hilft:

- Übung, damit positive Körpersprache im Alltag zum Automatismus wird.
- An einer positiven inneren Haltung arbeiten, die unsere Körpersprache automatisch beeinflusst.

azubiJump ist eine Marke der Trigonal Beratung & Training GmbH

VERBALE KOMMUNIKATION.

Das Sender-Empfänger-Modell



Die 4 Seiten einer Nachricht

Nicht alles, was gesagt wird, ist klar, offen und verständlich. Wenn man richtig und sensibel hören will, muss man lernen, Nachrichten zu entschlüsseln. Jede Nachricht hat dabei vier Ebenen. Als Sender sprechen wir dem zu Folge mit vier „Schnäbeln“ und als Empfänger hören wir auf vier „Ohren“.

Sender:

1. **Sachinhalt**
   Mitteilung eines Sachverhalts
2. **Beziehung**
   Wie steht der Empfänger zu mir?
3. **Appell**
   Was ich will, dass der andere denkt, tut oder fühlt.
4. **Selbstkundgabe**
   Was ich über mich selbst aussage (Bedürfnisse, Überzeugung, Erwartungen)

Empfänger:

1. **Sachinhalt**
   Was ist auf der sachlichen Ebene gemeint?
2. **Beziehung**
   Wie steht der Sender zu mir?
3. **Appell**
   Was will der Sender, dass ich jetzt tue?
4. **Selbstkundgabe**
   Der Empfänger hört über die Person des anderen Bedürfnisse, Werte, Gefühle etc.?

VERBALE KOMMUNIKATION.

Beispiel Kommunikation

ER **Was ist das Grüne in der Soße?**

SIE **Mein Gott, wenn es Dir nicht schmeckt, kannst Du ja woanders essen!**

Sachinhalt:
Mann: Ich habe etwas grünes gesehen.
Frau: Was mäkelt er jetzt rum?

Beziehung:
Mann: Ich esse gern zu Hause.
Frau: Ich stehe nach meiner Arbeit am Herd und koch uns Essen.

Appell:
Mann: Ich weiss nicht was das ist, hilf mir!
Frau: Koch mal was anständiges!

Selbstkundgabe:
Mann: Ich will Fleisch!
Frau: Er will immer dieses ungesunde Zeug.

Feedback

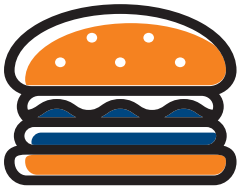
Die Wirksamkeit eines Feedbacks wird weitgehend bestimmt von dem Vertrautheitsgrad im Team und vom Beachten der Feedback-Regeln.

Feedback ist:
- Konstruktiv
- Sachlich
- In Ich-Botschaften formuliert („Ich habe beobachtet, dass…“ statt „Man sieht, dass du…“)

In 3 Schritten:
- Wahrnehmung
- Wirkung
- Alternative/Wunsch

MC FEEDBACK:

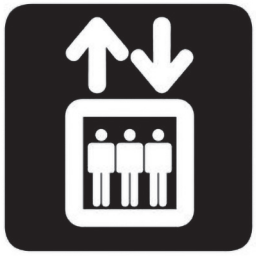
1. **Etwas Positives – zum aufnehmen/festhalten**
2. **Kritik – woraus wir etwas ziehen/lernen**
3. **Etwas Positives – zum aufnehmen/festhalten**



DIE KURZ-PRÄSENTATION.

Elevator-Pitch

Die Grundidee des Elevator Pitch ist es, eine Begegnung mit einer wichtigen Person im Fahrstuhl abzupassen, um diese während der Dauer eines Aufzugsaufenthaltes von einer Idee und vor allem von deren Wert zu überzeugen. Sozusagen eine Verkaufspräsentation!



KANNST DU EIN ANLIEGEN IN 30 SEKUNDEN VERMITTELN?

Der Aufbau des Elevator Pitch erfolgt nach der **AIDA**-Formel:

Attention
- Wodurch bekommst du Aufmerksamkeit?

Interest
- Was ist für den Gesprächspartner interessant?
- Wodurch bekommt der Gesprächspartner einen Vorteil?

Desire
- Wie weckst du die Neugier auf Informationen?
- Wie kannst du Verlangen auf das Produkt wecken?

Action
- Was ist die nächste gemeinsame Handlung?
- Was ist der nächste Schritt zum Ziel?

Die Grundregel: Deine Oma muss es verstehen können!

Tipps:
- Klare Nachricht senden
- Klare und einfache Sätze
- Keine Fachbegriffe
- Keine Unklarheiten: „Man könnte ja…“
- Übung macht den Meister

Bring es auf den Punkt!

NEUIGKEITEN?

MIT HERZBLUT UND EXPERTISE SIND WIR FÜR EUCH DA!

azubiJump ist eine Marke der:

TRIGONAL
Beratung & Training GmbH

KONTAKT:

Trigonal Beratung & Training GmbH
Maxim-Gorki-Straße 20
39108 Magdeburg

fon 0391 5568 6770
mail info@azubiJump.de

Find us on Facebook

www.azubijump.de

azubiJump®
Sprung in die Zukunft