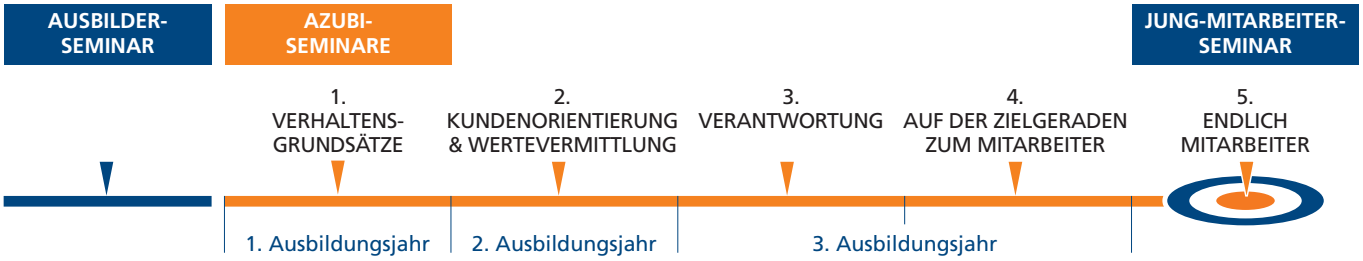
JUNG.
ENGAGIERT.
ZUVERLÄSSIG.

Modul 2

KUNDENORIENTIERUNG UND WERTEVERMITTLUNG

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

UNTERNEHMERISCHES HANDELN

- Umgang mit Privateigentum
- Umgang mit Betriebsmitteln

KUNDEN- UND SERVICEORIENTIERUNG

- DOs und DONTs im Kundenkontakt

KOMMUNIKATION IM BETRIEB

- Denken in Lösungen
- Aktives Zuhören

azubiJump ist eine Marke der Trigonal Beratung & Training GmbH

UNTERNEHMERISCHES HANDELN.

Eine der wichtigsten Aspekte für die Betrachtung von potenziellen Fachkräften ist die Einstellung zum Unternehmen selbst und die Fähigkeit, eigenverantwortlich zu agieren. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage: „Welchen Beitrag kann ich in meiner Rolle oder Funktion und an meinem Arbeitsplatz leisten, um das Unternehmen erfolgreicher zu machen?“ Damit ist der persönliche Beitrag am Gesamtergebnis ein entscheidender Faktor. Dieser kann durch die Arbeit selbst, durch Ideen zur Weiterentwicklung oder durch das Vermeiden von Fehlern entstehen. Durch diese unternehmerische Betrachtung des eigenen Arbeitsumfeldes erhöht sich gleichzeitig die Identifikation zum Betrieb selbst.

Umgang mit Privateigentum

Was passiert wenn jemand mit deinem Privateigentum, z.B. deinem Handy, schlecht umgeht?

- ich ärgere mich, da es viel Geld gekostet hat
- ich ärgere mich, da ich nun Zeit aufwenden muss, um mir einen Ersatz zu besorgen
- mein Vertrauen zu der Person ist verletzt

Umgang mit Betriebsmitteln

Warum ist der Firmeninhaber verärgert, wenn ich **nicht** ordentlich mit dem Betriebseigentum umgehe?

- mein Chef musste ebenfalls dafür arbeiten und Zeit investieren, um mir vernünftige Betriebsmittel stellen zu können

WAS SIND DIE KONSEQUENZEN FÜR DAS UNTERNEHMEN?

- Vertrauensverlust zum Mitarbeiter
  » schlechtes Arbeitsklima
- Mittel müssen ersetzt werden
  » keine neuen Investitionen
- Zeit muss immer wieder neu investiert werden
- **» Zeit fehlt an anderer Stelle**
- Unternehmen könnte Mitarbeiter kündigen

WELCHE FINANZIELLEN VERANTWORTUNGEN HAT DAS UNTERNEHMEN?

- Unternehmerisches Risiko
- 24 h / 7 Tage Bereitschaft
- Aufträge einholen
- Investitionen tätigen
- Betriebsmittel bereitstellen
- pünktliche Lohnzahlung
- Sicherung von Arbeitsplätzen

KUNDEN- UND SERVICEORIENTIERUNG.

Immer wieder fällt in Seminaren der Ausdruck von der „Servicewüste Deutschland". Das kommt nicht von ungefähr, da wir in Deutschland in punkto Effizienz Weltmeister sind. Leider bleibt der Kunde dabei oft auf der Strecke. Der Servicegedanke liest sich in Hochglanzbroschüren super toll, doch in der Praxis verhalten sich die Angestellten im Arbeitsumfeld leider nicht im Sinne des Kunden. Doch wer entscheidet darüber, ob der Service gut war? Nur der Kunde selbst. Es bleibt ein Gefühl zurück, ein fader Beigeschmack, ein normales Okay oder gar Begeisterung. Wir haben es in der Hand, jeder Einzelne von uns! In der folgenden Tabelle wird schnell klar, was uns zu Lobeshymnen oder zu Wutausbrüchen treiben kann.

Erwartungen des Kunden	sich einstellendes Gefühl
nicht erfüllt	Enttäuschung
erfüllt	Zufriedenheit
übererfüllt	Begeisterung

Am praktischen Beispiel kannst du einmal an ein Geschäft, Restaurant oder eine Dienstleistung denken, welche(s) du aktiv weiterempfehlen würdest. Was machen die Mitarbeiter dort besonders gut, so dass du sogar eine Empfehlung aussprichst? Empfehlungen sind die höchste Form von Zufriedenheit. In der gemeinsamen Übung im Kundenkontakt gehen die Kontaktpersonen sehr unterschiedlich mit dir um. Lass dich darauf ein und beschreibe deine Empfindungen, die du dabei hast. Wirst du super professionell oder von oben herab behandelt, hört man dir nicht zu oder verhält sich gar ignorant, diese Umgangsformen lösen bei dir ein Gefühl aus.

Nun denke einmal an deinen Arbeitsalltag. Was kannst **Du** tun, damit Kunden deinen Betrieb weiterempfehlen? Was kannst **Du** tun, damit **Dich** Kunden persönlich anfordern oder Kollegen gern mit **Dir** zusammenarbeiten möchten?

Wenn du diese Fragen einmal für dich beantwortet hast, dann wirst du wahrscheinlich mit wachen Augen durch deinen Betrieb gehen. In der Freizeit werden Geschäfte oder ein Restaurantbesuch kritisch betrachtet. So bleibst du sensibel.

> *„Wenn alle Mitarbeiter jeden Kunden, den sie sehen, freundlich begrüßen, können wir unseren Umsatz im Inland um 25 Prozent steigern."*
>
> Hilmar Kopper (Bankmanager)

DOs und DONTs im Kundenkontakt

DOs

- Höflichkeit/Freundlichkeit
- Respekt
- gepflegtes Äußeres
- zum Kunden gewandt
- lösungsorientiert
- motiviert
- aktives Zuhören
- Kommunikation auf Augenhöhe
- vorbereitet sein

DONTs

- Desinteresse
- Unsicherheit
- ungepflegtes Äußeres
- unangemessene Tonlage/Wortschatz
- aufdringlich
- rechthaberisch
- keine aktive Kundenansprache

KOMMUNIKATION IM BETRIEB.

Die betriebsinterne Kommunikation ist das verbindende Element zwischen Kollegen und Vorgesetzten. Sie ist auch ein Indikator für den Umgang untereinander und trägt massgeblich zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bei. In diesem Zusammenhang können wir beleuchten, ob die Kommunikation als Azubi einen Einfluss auf die Ausbildung hat.

„Ja klar" meint Mohammed aus Münster. „Es war eine Umstellung für mich, da ich mit meinen Kumpels anders spreche. Es kam am Anfang nicht gut an, dass ich meinen Ausbilder auch in unserem Slang angesprochen habe. Er war mir gegenüber distanziert und unfreundlich." Mohammed hat es nicht besser gewusst. Erst im Gespräch unter vier Augen hat ihm der Ausbilder klargemacht, dass er sich einen anderen Umgangston wünscht. Gut, dass Mohammed einen Ausbilder hatte, der das Gespräch mit ihm gesucht hat. Nicht jeder Azubi hat dieses Glück. Deshalb macht es Sinn, das Gespräch mit Kollegen oder Vorgesetzten zu suchen, wenn ihr ein ungutes Gefühl habt. Und genauso könnt ihr das kommunizieren:

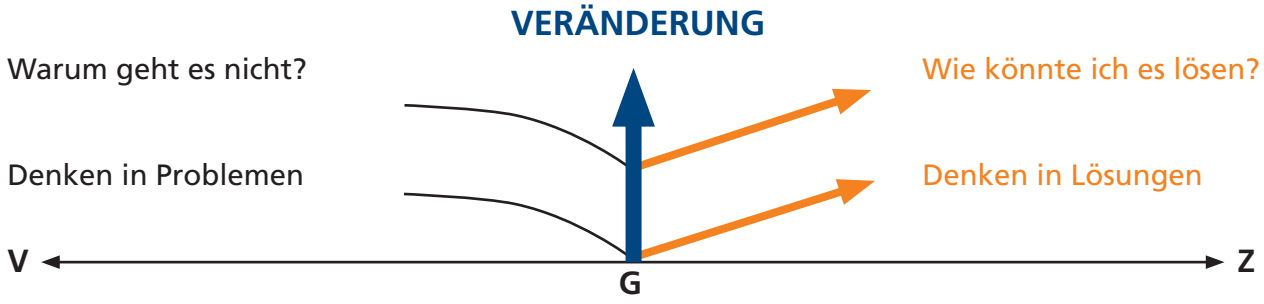
„Ich habe das Gefühl, dass ich etwas falsch mache. Das nehme ich durch Ihre Reaktionen wahr. Stimmt das?"

- bei Antwort: „Ja":
  „Wie soll ich mich Ihrer Meinung nach verhalten?" oder „Welchen Rat würden Sie mir geben?"

- bei Antwort „Nein":
  „Dann habe ich mich wohl getäuscht. Haben Sie grundsätzlichen einen Rat für mich, wie ich mich besser verhalten kann?"
  (Meist kommt dann doch noch etwas!)

KOMMUNIKATION IM BETRIEB.

Denken in Lösungen

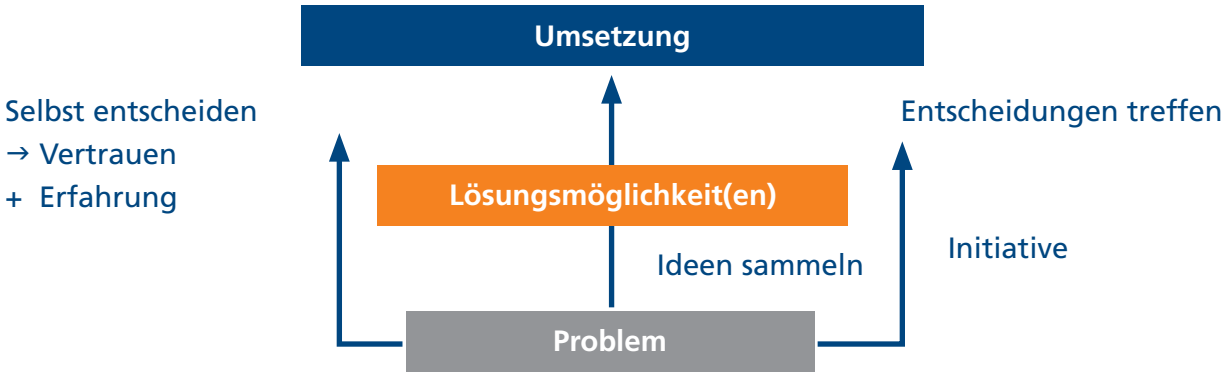


Ein konstruktiver Umgang mit Problemen bringt dir enorme Vorteile!

Die Frage „Warum hast du das falsch gemacht?“ führt nur zu Schuldzuweisungen. Der Verursacher des Problems fühlt sich an den Pranger gestellt. Und darüber hinaus ist dieser jetzt nicht an einer kooperativen Zusammenarbeit im Sinne der Lösung interessiert. Eine Frage mit den Worten: „Aber das Problem ist…“ zu beantworten ist auch nicht hilfreich. Euren Vorgesetzten und Ausbilder interessiert das Problem nicht wirklich. Sie möchten eine Lösung hören. Kunden reagieren mitunter ungehalten, wenn wir auf ihre Fragen mit Problemen antworten.

Die Frage „Was kann die Lösung sein?“ führt jedoch zum Fortschritt. Damit richten wir unsere Orientierung in die Zukunft. Wir kommen ins Agieren und können die Aktivitäten bestimmen und gestalten. Mit den Worten: „Meine Idee ist Folgende…“ könnt ihr bei euren Ausbildern wahre Begeisterungsstürme auslösen. Ihr zeigt Interesse und Anteilnahme, liefert eigene Lösungsansätze und signalisiert, dass ihr euch mit den Themen auseinandersetzt.

Kunden und Kollegen werden davon begeistert sein! **„Daher heißt es jetzt für Euch: Meine Lösung ist... und was kann ich durch die Veränderung gewinnen!“**



KOMMUNIKATION IM BETRIEB.

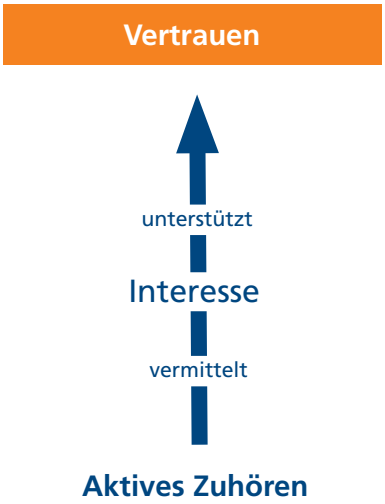
Aktives Zuhören

Wenn wir von wichtigen Aspekten in der zwischenmenschlichen Beziehung sprechen, dann taucht immer wieder der Begriff Vertrauen auf. Vertrauen wird stets hoch bewertet und in den Mittelpunkt von innerbetrieblicher Zusammenarbeit gestellt. Genauso wichtig wird Vertrauen in der Kundenbeziehung eingeschätzt. Wir haben in unterschiedlichen Situationen die Herausforderung, innerhalb kürzester Zeit eine vertraute Basis herzustellen. Ob es ein neuer Azubi im ersten Lehrjahr ist oder ein mir unbekannter Kunde, der sich mit einem Anliegen an mich wendet. Leider stehen in diesem Augenblick keine Erfahrungswerte zur Verfügung, an denen ich Vertrauen messen kann.

Eine Methode Vertrauen aufzubauen ist das sogenannte aktive Zuhören. Das ist nicht einfach, da wir in der Regel viel schneller denken als wir sprechen. Wenn wir einer Ausführung lauschen, dann läuft in unserem Kopf bereits der Gedankenfilm ab. Und irgendwann schaut uns der Gegenüber entlarvend an, denn wir sind mit unseren Gedanken schon ganz woanders. Wie also bleiben wir am Ball?

1. Wir signalisieren durch festen Augenkontakt Aufmerksamkeit.
2. Durch Nicken und Gesten geben wir dem Gegenüber ein gutes Gefühl von Verständnis.
3. Wir fassen immer wieder mit eigenen Worten das Gesagte zusammen. „Habe ich Sie richtig verstanden, dass…“

Mit diesen Punkten zeige ich an der anderen Person Interesse. Darüber hinaus merkt der Gesprächspartner, dass ich ihm wirklich zuhöre. In unserer hektischen Welt ist das nicht mehr selbstverständlich. Viele Menschen wünschen sich, dass man ihnen endlich auch mal zuhört. Wir geben dem Gesprächspartner echte Wertschätzung. Und wenn ihr an einer Person ein ehrliches und persönliches Interesse zeigt, dann prägt sich eine Vertrautheit aus, die Vorstufe von Vertrauen.



Wer diese zu erlernende Gabe gut beherrscht, dem stehen ungeahnte Möglichkeiten offen. Es lohnt sich also, zu üben und sich darauf zu konzentrieren.

PERSÖNLICHE NOTIZEN.

PERSÖNLICHE NOTIZEN.

PERSÖNLICHE NOTIZEN.

PERSÖNLICHE NOTIZEN.

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