

Kennen Sie diese Situation als

Unternehmer/Unternehmerin

- besonders anspruchsvollen Kunden jeden Tag einen Top-Kundenservice und guten Kundenumgang zu bieten?
- in Zeiten des Wettbewerbs durch den Online-Handel Kunden so zufrieden zu stellen, dass sie gerne wiederkommen und Ihr Unternehmen aktiv weiterempfehlen?

Mitarbeiterin / Mitarbeiter

- flexibel mit Kundenwünschen und besonderen Anliegen umzugehen und gleichzeitig mehreren Kunden gerecht zu werden?
- immer den freundlichen Ton bei den Kunden zu wahren, gerade wenn es hektisch ist?

Team

- sich so untereinander zu verständigen, dass jeder weiß, was er zu tun hat?
- untereinander auch mal unangenehme Dinge anzusprechen, ohne das gleich eine schlechte Stimmung entsteht?

Stellen Sie mit uns Ihre Weiterbildung passgenau zusammen.
Durch die Zusammenarbeit mit einem breit gefächerten Netz an erfahrenen und spezialisierten Trainern, Coaches und Beratern können wir Ihnen unterschiedliche Themenschwerpunkte anbieten, z. B. beratungs- und verkaufsaktive Kommunikation • Kommunikation und Konfliktlösung im Team • Kommunikation mit den Kunden • Telefontraining • Zeitmanagement • Betriebs- und Büroorganisation • Führen und Leiten im Betrieb etc.

Als erfahrener, nach dem Weiterbildungsgesetz anerkannter Bildungsträger planen wir mit Ihnen gemeinsam nach Ihren Bedarfen und Wünschen.



WILA BONN

Wissenschaftsladen
Bonn e.V.

Ansprechpartnerin: Kristin Auer (Leitung Bildungszentrum)
Bildungszentrum Wissenschaftsladen Bonn e.V. | Reuterstraße 157 | 53113 Bonn,
Tel: 0228.20161-42 | Fax: 0228.20161-11 | Kristin.Auer@wilabonn.de | www.soufflearning.com | www.soufflearning.de

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Inhouse Training mit Langzeitwirkung für KMU

SOUFFLEARNING

„Erfolg stellt sich ein, wenn man das Gelernte am Arbeitsplatz umsetzen und trainieren kann“

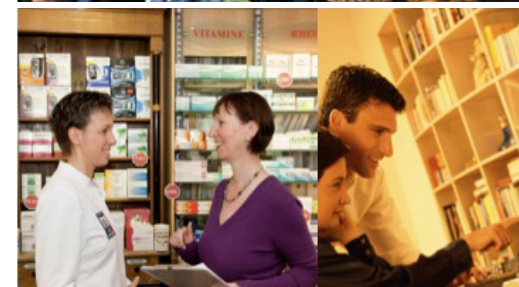
Traute Winzker, Soufflearning-Trainerin

Soufflearning – das Wort steht für Soufflieren und Self-Learning.

Soufflearning setzt beim einzelnen Mitarbeiter an, begleitet ihn direkt am Arbeitsplatz, gibt Rückmeldung für das, was im Berufsalltag (z.B. im Verkaufs- und Beratungsgespräch, bei der Begrüßung der Kunden, im kundenorientierten Umgang unter den Mitarbeitenden) passiert und erarbeitet gemeinsam mit dem Mitarbeiter Handlungsalternativen. Der Mitarbeiter setzt dann das Gelernte um, wird dabei zunächst vom Coach begleitet und übt es in den nächsten Tagen eigenständig weiter ein. Es folgen weitere Begleitungen, die sich mit „Selbstlernphasen“ abwechseln, um das Erlernte weiter zu festigen und in der Praxis anzuwenden. So können die Qualifikationen der einzelnen Mitarbeiter bedarfsorientiert an das Unternehmen, vor Ort und während des laufenden Betriebsalltags geschult und eingeübt werden.

Zufriedene Kunden und ein eingespieltes, motiviertes Team erleichtern so den Arbeitsablauf.

2005 wurde die Soufflearning-Methode vom Wissenschaftsladen Bonn e.V. und dem netz NRW e.V. entwickelt. Seit 2010 wird es als LdV-Innovationstransferprojekt auch auf europäischer Ebene erfolgreich umgesetzt.



Erfolgreiche Weiterbildung im Betrieb

Diese Mitarbeiterfortbildung wird individuell auf Ihr Unternehmen abgestimmt und während des laufenden Betriebs durchgeführt, ohne den Ablauf zu beeinträchtigen. Optimierungsvorschläge und Handlungsalternativen werden speziell für und mit den einzelnen Mitarbeitern erarbeitet. Durch den Wechsel von begleiteten Trainingsphasen und sog. „Selbstlernphasen“ wird eine Langzeitwirkung der Weiterbildung erzielt, die zu wirtschaftlichem Erfolg führt.

Beispiel für den Ablauf eines Soufflearnings (Leistungsspektrum)

Über einen Zeitraum von ca. einem halben Jahr wird der/die Trainer/in ca. 10 mal vor Ort sein und die jeweiligen Mitarbeiter mehrere Stunden begleiten. Besprechungen mit der Führungsebene finden jeweils zwischen den Lernmodulen statt, bei Bedarf zusätzlich auch telefonisch.

1. **Einführungsgespräch** – mit der Führungskraft
2. **Auftakt Workshop** – mit allen Mitarbeitern außerhalb des laufenden Betriebes
3. **Mitarbeiterbegleitungen** – soufflieren -unauffällig und doch hilfreich präsent
4. **Trainingspläne** – werden mit und für die jeweiligen Mitarbeiter erstellt
5. **Selbstlernphase** – anwenden und einüben der neuen Handlungsempfehlungen während des laufenden Betriebes
6. **Festigungsphase** – weitere Mitarbeiterbegleitungen wechseln sich mit Selbstlernphasen ab. Hierbei sind 3-4 Begleitungen für den einzelnen Mitarbeiter vorgesehen
7. **Abschlussworkshop** – mit allen Mitarbeitern außerhalb des laufenden Betriebes

Zusätzliche Workshops zu weiteren Fragestellungen können angeboten werden.

SOUFFLEARNING