



## Train the Trainer



Personalentwicklungsmaßnahmen für die  
Qualifizierung von Mitarbeitern zum Vertriebsbegleiter  
10. Ausbildungsgang

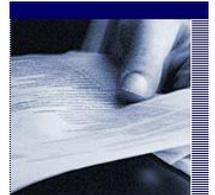
13.-14.9.2010 und 11.-12.1.2011



## Zielsetzung

### Vertriebsbegleiter! Warum?:

Nicht immer ist der externe Trainer erste Wahl, wenn es um Qualifizierungsmaßnahmen im Bankvertrieb geht. Auch hausintern gibt es Mitarbeiter und Vertriebs Talente, die im Sinne eines „best-practice-Gedankens“ ihre Erfahrungen mit ihren Kollegen teilen sollten. Das ist nicht nur effizient, sondern häufig auch aufgrund der intimen Kenntnisse des eigenen Vertriebs von einer hohen Akzeptanz gekennzeichnet.



Die Begleitung in der Praxis bzw. das Training am Arbeitsplatz ist die ideale Methode, qualitativ hochwertiges Praxiswissen an Mitarbeiter weiter zu tragen. Doch auch hier ist es sinnvoll, diese Mitarbeiter, diese Multiplikatoren auf Ihre Aufgabe vorzubereiten.

### Qualifizierung zum Trainer/Coach/Vertriebsbegleiter:

- ▶ Vermittlung grundlegender Kenntnisse zum Trainings-Prozess am Arbeitsplatz
- ▶ Schritte zur Entwicklung eines Trainings-/Begleitungs-Konzeptes
- ▶ Einstellung, Methoden und Hilfsmittel
- ▶ Unterstützung bei der persönlichen Weiterentwicklung der Trainer

2009 haben wir die Train-the-Trainer-Ausbildung an der Sparkassenakademie Münster und einen weiteren Ausbildungsgang in Kooperation mit der Finanzinformatik Münster bereits zum neunten Mal durchgeführt. Die Beschreibung stellt einen Rahmen dar, der im Prozess noch weiter ausgestaltet wird. So bieten wir Ihnen z.B. an, die weiteren Begleitungsmaßnahmen am Arbeitsplatz außerhalb des eigenen Arbeitsumfeldes, in anderen Instituten, die wir betreuen, durchzuführen.

### Zielgruppen:

- ▶ Führungskräfte/Teamleiter/Koordinatoren im medialen, stationären oder mobilen Vertrieb
- ▶ Senior-Kundenberater im stationären oder mobilen Vertrieb mit der Aufgabenstellung „kollegiale Beratung und Training“
- ▶ CC-Agenten mit der Aufgabenstellung „kollegiale Beratung und Training“
- ▶ Verkaufs-/Verhaltenstrainer, die den Schwerpunkt Training am Arbeitsplatz qualifizieren wollen

### Hinweise:

- ▶ Die Bausteine können von den Teilnehmern aus methodischen Gründen nur zusammenhängend belegt werden. Die Teilnahme an allen Trainingsbausteinen wird mit einem Zertifikat bescheinigt, das nur bei Absolvierung aller Module ausgestellt wird.
- ▶ In diesem Konzept wird im Sinne einer eindeutigen Positionierung für die Funktion der Begriff „Trainer“ verwendet. Derzeit wird die Bezeichnung „Coach“ im Rahmen von Personalentwicklungsmaßnahmen eher inflationär gebraucht. Wir sind der Meinung, dass der Begriff „Trainer“ oder „Vertriebsbegleiter“ die Funktion besser kennzeichnet.
- ▶ Die Teilnehmer werden im Rahmen der Fortbildungsmaßnahme zur Methode „Training am Arbeitsplatz“ ausgebildet. Die Maßnahme „Train the Trainer“ umfasst keine Ausbildungsinhalte, die zur Durchführung von Präsenzseminaren qualifizieren.



# Basics - Trainings-Kompetenzen

**Seminar 2 Tage**

**Seminar „Trainings-Kompetenzen“**

**Baustein 1**

**13.-14.9.2010**

**Seminarzeiten**  
täglich von 9.00 - 17.00 Uhr

In dem zweitägigen Seminar lernen die Teilnehmer, wie sie Trainings-Prozesse erfolgreich durchführen und welche Schritte für die Umsetzung eines Qualifizierungs-Konzeptes im Unternehmen notwendig sind.

Darüber hinaus geben wir erste Hilfestellungen zum methodischen und didaktischen Vorgehen in der Trainings-Situation und stellen als Hilfsmittel unsere Beobachtungsbögen zur Verfügung. Das Seminar baut in der Regel auf bereits durchgeführte Verkaufstrainings auf.

## **Mögliche Inhalte:**

- ▶ Ziele des Trainings - Der Prozess
- ▶ Anforderung an den Trainer/Vertriebsbegleiter
- ▶ Was ist Training - und was ist es nicht
- ▶ Definitionen von „Training“ im Vertrieb
  - ▶ Training im CallCenter
  - ▶ Training im stationären oder mobilen Vertrieb
- ▶ Akzeptanz des Trainings
- ▶ Standards im Trainings-Prozess
  - ▶ Ziele und Nutzen
  - ▶ Überprüfbarkeit
  - ▶ Instrumente
- ▶ Situationsgerechtes Trainieren
  - ▶ Die Situation des Mitarbeiters
  - ▶ Vorbildfunktion
  - ▶ Strukturierung des Trainings-Gespräches
  - ▶ Lob und Kritik situativ einsetzen - verbale Lenkungstechniken
  - ▶ Klarheit und Konsequenz
  - ▶ Umgang mit Blockadefloskeln
  - ▶ Dokumentation und Begründung
  - ▶ Vereinbarung und Transfer
- ▶ Weitergabe der Infos/Dokumentationen
- ▶ Organisatorische Rahmenbedingungen für regelmäßiges Training
- ▶ Schnittstellen und Abstimmungen mit der Führungskraft und anderen Abteilungen



## **B**asics - Trainings-Kompetenzen

**Begleitung 0,5 Tage**  
wird individuell vereinbart

**Training/Begleitung „Trainingskompetenzen“**

**Baustein 2:**

In dem anschließenden Training in der Praxis erproben die Teilnehmer die im Seminarbaustein 1 erlernten Fertigkeiten = Umsetzungs-/Transfer-Training.

Dabei werden die Trainees von unseren Trainern im Prozess, in der Praxis unmittelbar begleitet.

**Mögliche Inhalte:**

- ▶ Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis
- ▶ Feedback zum Trainings -Prozess
- ▶ Klärung offener Fragen

**Zeitlicher Umfang:**

Je TN ca. ½ Tag



# Aufbau - Trainings-Kompetenzen

**Seminar 2 Tage**

**Seminar „Verhaltensstilorientiertes Trainieren“**

**Baustein 3**

**11.-12.1.2011**

**Seminarzeiten**

täglich von 9.00 - 17.00 Uhr

In dem zweitägigen Seminar vertiefen die Teilnehmer die im Seminarbaustein 1 und 2 erworbenen Fertigkeiten. Ziel ist es, eine noch größere Sensibilität für die Trainings-Situation und den jeweiligen Klienten zu entwickeln. Im Training-Prozess spielt die Kommunikation mit dem Klienten als Prozess die größte Rolle. In dem Seminar vertiefen wir die Kenntnisse über die Zusammenhänge von Persönlichkeit und Kommunikationsverhalten. Jeden Menschen gleich zu behandeln bedeutet, ihn ungerecht zu behandeln. Ein weiteres Ziel ist es somit, den Handlungsspielraum als Trainer situativ zu erweitern und unterschiedliche Instrumente beim Zuhören, in der Kommunikation, in der Transfersicherung und bei der Zielvereinbarung einzusetzen.

Mögliche Inhalte (vorbehaltlich weiterer Ergänzungen und Modifizierungen, die sich aus den ersten Bausteinen und der Begleitung am Arbeitsplatz ergeben können):

- ▶ Verhaltensstile und Wirkung
  - ▶ Den eigenen Verhaltensstil entdecken
  - ▶ Merkmale der Verhaltenstendenzen erkennen und beschreiben
- ▶ Andere Trainieren
  - ▶ Den Verhaltensstil anderer identifizieren
  - ▶ Strategien zur effektiven Zusammenarbeit entwickeln
- ▶ Das eigene Verhalten im Training differenziert anpassen
  - ▶ Verwendung unterschiedlicher Tools zur Einschätzung des Trainees
  - ▶ Die Verhaltens-Typen im Trainings-Dialog
- ▶ Blick zurück auf das erste Modul:
  - ▶ Welche Funktionen des Trainers sind bei welchen Typen besonders gefordert?
  - ▶ Wie wirkt sich der Verhaltensstil meines Trainees auf die Fragestellungen aus?
- ▶ Umgang mit schwierigen Trainingssituationen
- ▶ Trainings-Übungen
- ▶ Klärung persönlicher Fragestellungen
- ▶ Ausblick / to dos



## Aufbau - Trainings-Kompetenzen

**Begleitung 0,5 Tage**  
wird individuell vereinbart

Training/Begleitung „Trainingskompetenzen“

**Baustein 4:**

In dem abschließenden Training erproben die Teilnehmer die im Seminarbaustein 1+2 erlernten Fertigkeiten = Umsetzungs-/Transfer-Training.

Dabei werden die Trainees von unseren Trainern im Prozess, in der Praxis unmittelbar begleitet.

### **Mögliche Inhalte:**

- ▶ Durchführung einzelner Trainingssequenzen in der betrieblichen Praxis
- ▶ Feedback zum Trainings-Prozess
- ▶ Klärung offener Fragen

### **Zeitlicher Umfang:**

Je TN ca. ½ Tag



## R eferenzen

Die Trainer-Ausbildung wird von unserem Unternehmen seit 2004 bereits in der 10. Auflage durchgeführt. Das Programm wurde dabei kontinuierlich weiterentwickelt und an die sich verändernden Bedürfnisse der Teamleiter und Trainer in Banken angepasst. Eine Variante mit angepassten Ausbildungsinhalten wurde im Jahr 2009 für die Westfälische Provinzial Versicherungen (WPV) durchgeführt und wird auch im Jahr 2010 mit zwei Ausbildungsgängen fortgeführt.

Trainer, Teamleiter/-koordinatoren und Abteilungsleiter folgender Institute haben uns dabei vertraut:

- ▶ Sparkasse Attendorn-Lennestadt-Kirchhundem (WPV)
- ▶ Sparkasse Dortmund
- ▶ Sparkasse Emsdetten-Ochtrup (WPV)
- ▶ Sparkasse Ennepetal-Breckerfeld (WPV)
- ▶ Fördesparkasse
- ▶ Sparkasse Fürstenfeldbruck
- ▶ Sparkasse Hamm (WPV)
- ▶ Sparkasse Hannover
- ▶ Sparkasse Harburg-Buxtehude
- ▶ Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
- ▶ Sparkasse Höxter (WPV)
- ▶ Städtische Sparkasse Kamen (WPV)
- ▶ Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen (WPV)
- ▶ Sparkasse Krefeld
- ▶ Sparkasse Lüdenscheid
- ▶ Sparkasse Mittelthüringen
- ▶ Sparkasse Olpe (WPV)
- ▶ Kreissparkasse Steinfurt
- ▶ Sparkasse Trier
- ▶ Sparkasse Vest Recklinghausen (WPV)
- ▶ Sparkasse Waldeck-Frankenberg
- ▶ Verbandssparkasse Wesel
- ▶ Sparkasse Westmünsterland
- ▶ Finanz Informatik Münster
- ▶ LBS Nord

In den letzten Jahren haben wir das Programm in Kooperation mit der Sparkasse Dortmund und der Sparkassenakademie Münster durchgeführt.



## P reise und Leistungen

<b>Seminar BS 1 und 3</b>	▶ Seminarkosten pro Person und Baustein Bausteine 1 und 3 je Baustein	725 €
<b>Praxisbegleitung BS 2 und 4</b>	▶ Begleitung am Arbeitsplatz, je 0,5 Tage Bausteine 2 und 4	650 €
<b>Nebenkosten BS 2 und 4</b>	▶ Fahrtkosten PKW je km	0,55 €
	▶ Bahn 1. Klasse	Bahntarif
	▶ Flug Economy	Nach Beleg
	▶ Andere Verkehrsmittel wie Bus/Taxi	Nach Beleg
	▶ Erforderliche Übernachtungen für Trainer und Mitarbeiter	Nach Beleg
	▶ Ab 500 km Entfernung Vergütung Reisetag	300 €
	▶ Telefax/Telefongebühren/Materialkosten/ Versandkosten/Kopierkosten/ Teilnehmerunterlagen pauschal	Im Preis enthalten
	▶ Fotoprotokolle, je Seminar/Workshop nach Umfang	Im Preis enthalten
	▶ Lern- und Analysematerialien DISG- Persönlichkeitsprofil	Im Preis enthalten
	▶ Buch „Ganz einfach...erfolgreich telefonieren“	

Gültig ab 1. Januar 2007 - Abrechnung MWSt-frei über die Sparkassenakademie Münster

**Hinweis:** Die Bausteine können von den Teilnehmern aus methodischen Gründen nur zusammenhängend belegt werden. Die Teilnahme an allen Trainingsbausteinen wird mit einem Zertifikat bescheinigt, das nur bei Absolvierung aller Module ausgestellt wird.

Weitere Informationen erforderlich - Fragen Sie uns!

Peter Gesser  
Lucas-Cranach-Strasse 29  
45768 Marl

fon +49 2365 518104  
fax +49 2365 518105  
mobil +49 172 28 13368

[peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz)

[www.gesser.biz](http://www.gesser.biz)  
[www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info)

**GESSER**   
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur





# Alle „offenen“ Termine auf einem Blick

## Termine offene Seminare 2010 in Kooperation mit der Sparkassenakademie Münster

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
Telefonieren kann doch jeder!??? Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	29.-30.9.2010
Train the Trainer/Vertriebsbegleiter Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 1 4.-5.5.10 BS 2 individuell BS 3 27.-28.9.10 BS 4 individuell
Ganz einfach...sich selbst managen Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	10.-11.3.2010 21.-22.9.2010