Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen
Sitz Münster

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Train the Trainer 2016

Personalentwicklungsmaßnahmen für die
Qualifizierung von Mitarbeitern zum Vertriebsbegleiter
19. Ausbildungsgang

9.-10.3. und 25.-26.8.2016

© by

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Sitz Münster

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Zielsetzung

Vertriebsbegleiter! Warum?:

Nicht immer ist der externe Trainer erste Wahl, wenn es um Qualifizierungsmaßnahmen im Bankvertrieb geht. Auch hausintern gibt es Mitarbeiter und Vertriebstalente, 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 Trainining 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 Trainers

Seit 2004 wird die Train-the-Trainer-Ausbildung von meinem Unternehmen angeboten, seit 2009 in Kooperation mit der Sparkassenakademie Münster durchgeführt. Weitere Ausbildungsgänge wurden von 2009 bis 2011 mit der Finanzinformatik Münster und der Westfälischen Provinzial Versicherungen in Münster durchgeführt. Die für das Jahr 2016 geplante Massnahme ist der nunmehr 19. Ausbildungsgang zu diesem Thema. Die Beschreibung stellt einen Rahmen dar, der im Prozess noch weiter ausgestaltet wird.

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.

© by

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Sitz Münster

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Basics – Trainings-Kompetenzen

Seminar 2 Tage

Baustein 1

Seminarzeiten
täglich von 9.00 – 17.00 Uhr

Seminar „Trainings-Kompetenzen“

9.-10.3.2016

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 von den Teilnehmern absolvierte 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
- Training im Textchat und der Videoberatung
- Schnittstellen und Abstimmungen mit der Führungskraft und anderen Abteilungen

© by

Basics – 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

© by

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Sitz Münster

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Aufbau - Trainings-Kompetenzen

Seminar 2 Tage

Baustein 3

Seminarzeiten

täglich von 9.00 - 17.00 Uhr

Seminar „Verhaltensstilorientiertes Trainieren“

25.-26.8.2016

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?
- Kleingruppentrainings als Alternative zur face-to-face-Situation
- Umgang mit schwierigen Trainingssituationen
- Trainings-Übungen
- Klärung persönlicher Fragestellungen
- Ausblick / to dos

© by

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

© by

Stimmen

Wir sprachen mit einigen Absolventen der vergangenen Jahre und haben ein paar Statements zu den Inhalten und Nutzen der Trainerausbildung zusammengestellt:

Peter Gesser: Ihre Ausbildung zum „Vertriebsbegleiter“ an der Sparkassenakademie liegt nun schon einige Zeit zurück. Aus Ihrer heutigen Perspektive: Was war der größte "Aha-Effekt" der Ausbildung?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Der größte Aha-Effekt war, zu erkennen, wie unterschiedlich sich verschiedene Menschen bei ein und demselben Thema verhalten und mit mir interagieren (PERSOLOG-Modell). Ich kann diese Unterschiede nun besser einschätzen und darauf eingehen.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Ein sehr großer Aha-Effekt waren der Einsatz und der Nutzen des Beobachtungs- und Feedbackbogens. Diese Schriftlichkeit erleichtert das Training sehr und macht es zudem effektiver: Training ist verbindlicher, der Trainingsverlauf, die Veränderungen sind gut ersichtlich, die Akzeptanz und die Motivation auf Seiten des Trainees sind gesteigert.*

Matthieas Stengel, Fördesparkasse: *Ich habe die Inhalte der Ausbildung umgesetzt und bin immer noch beeindruckt, wie gut die Instrumente, wie beispielsweise "Einschätzung mit dem Persönlichkeitsprofil", funktionieren. Es gibt und gab zahlreiche Situationen, in denen mir mein Führungsalltag erleichtert wurde und wird.*

Peter Gesser: Hat sich Ihr Verständnis für Training bzw. Ihr Selbstverständnis als Trainer/Vertriebsbegleiter durch die Ausbildung geändert? Wenn ja, wie?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Mein Umgang mit dem Thema hat sich geändert. Habe ich vorher Training über alle Mitarbeiter gleich verteilt, entscheide ich nun, wer Training nötiger hat und wer nicht. In diesen Fällen schenke ich den entsprechenden Mitarbeitern mehr Zeit. Auch der Trainingsablauf ist nun wesentlich strukturierter und kann daher besser an den Bedürfnissen der Mitarbeiter orientiert werden.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Ja, mein Selbstverständnis hat sich durch die Ausbildung geändert. Ich nehme meine Aufgabe als Trainer anders wahr und nehme mich im Training mehr zurück. Ich gebe jetzt Denkanstöße, indem ich „passende Fragen“ stelle und meinen Trainee selbst in die Verantwortung nehme. Er findet so selbst Wege und Ideen, was er ändern kann, will und sollte, ohne dass ich Lösungen vorgeben muss.*

Matthieas Stengel, Fördesparkasse: *Das hat sich teilweise geändert. Grundsätzlich bin ich immer ein Befürworter von Trainings gewesen. Durch die Ausbildung habe ich aber zusätzlichen fachlichen Input erhalten. Dadurch bin ich in der Lage, Trainings strukturierter und zielsicherer zu gestalten. Das ist nicht nur effizienter, sondern wirkt auch kompetenter bei den Trainees. Und das sorgt für mehr Vertrauen in der Beziehung vom Trainer zum Trainee.*

© by

Stimmen

Peter Gesser: Welche positiven „Nebeneffekte“ hat die Ausbildung zum „Vertriebsbegleiter“ möglicherweise für andere Bereiche Ihrer beruflichen Tätigkeit gehabt? Was hat sich als besonders nützlich erwiesen?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Die Erkennisse aus dem Umgang mit dem PERSOLOG-Modell sind auch über die eigene Abteilung hinaus sehr nützlich beim Umgang mit Menschen. Gerade auch in der Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern ist es gut, diese in ihrem Verhalten besser einschätzen zu können.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Grundsätzlich hilft auch mir das Modell der Persönlichkeitstypen in vielen Bereichen weiter. Kollegen und Kolleginnen kann ich nun besser „einordnen“ und die Zusammenarbeit ist dadurch erleichtert und dementsprechend effektiver.*

Matthieas Stengel, Fördesparkasse: *Das fachliche Know How wird mittlerweile im Hause immer mehr geschätzt. Dadurch haben sich weitere Trainings in anderen Vertriebseinheiten der Förde Sparkasse ergeben. Wir führen in Filialen teilweise mobile Outboundtrainings durch und erstellen auch Trainingskonzepte für andere Gruppen im Hause, die wir begleiten.*

Peter Gesser: Welche Ausbildungselemente können Sie in Ihrer Trainings-Praxis besonders gut umsetzen? Wo liegt jeweils der konkrete Nutzen für Sie und Ihre Mitarbeiter?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Der Einsatz des Trainingsbogens hat nach den inhaltlichen Änderungen einen hohen Stellenwert bekommen. Er hilft mir dabei, auf Beobachtungen aufzubauen, Hilfestellungen für die Praxis zu vereinbaren und an vorangegangene Trainings anzuknüpfen. Auch der Mitarbeiter weiß genau, woran er ist, welche Vereinbarung wir zur Praxisverbesserung getroffen haben und woran er bis zum nächsten Training arbeiten sollte.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Für mich ist ist der Einsatz von Beobachtungs- und Feedbackbögen besonders hilfreich. Der konkrete Nutzen ist, dass ich durch die Bögen alle Aspekte berücksichtigen und in der Regel nichts vergessen kann. Das sich anschließende Festlegen von Zielen und Maßnahmen macht das Training verbindlicher. Zudem erleichtert dies die Regelmäßigkeit von Training, da ich ganz konkret an die vorherigen Trainingsinhalte anknüpfen kann.*

Aber auch die Ansätze des PERSOLOG-Modells und die Checklisten hierzu sind in der Praxis gut einsetzbar. Die Möglichkeit, die Verhaltensstile meiner Trainees zu (er)kennen, erleichtert das Training enorm. Ich weiß nun, wie ich beispielsweise mit einer eher dominanten Kollegin effektiver arbeiten kann und wie mit einer eher gewissenhaften Kollegin.

Matthieas Stengel, Fördesparkasse: *Die Nutzung des Persönlichkeitsprofils begeistert viele Kollegen. Es bildet sich ein gutes Fundament des Vertrauens und die Trainingsmaßnahmen werden effizienter. Des Weiteren ist besonders der nachhaltige Umgang mit den positiven Formulierungen gut umsetzbar, weil dieser Bereich sehr praxisnah ist.*

© by

Referenzen

Der Ausbildungsgang wird von meinem Unternehmen seit 2004 bereits in der 17. Auflage durchgeführt. Das Programm wurde dabei kontinuierlich weiterentwickelt und an die sich verändernden Bedürfnisse der Teamleiter und Trainer in Banken angepasst.

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

- Sparkasse Aachen - Kommunikations-Center
- Sparkasse Attendorn-Lennestadt-Kirchhundem (WPV)
- Sparkasse Bielefeld
- Kreissparkasse Bitburg-Prüm
- Sparkasse Celle
- Sparkasse Dortmund
- Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe
- Sparkasse Emsdetten-Ochtrup (WPV)
- Sparkasse Ennepetal-Breckerfeld (WPV)
- Fördesparkasse
- Sparkasse Freising
- Sparkasse Fürstenfeldbruck
- Sparkasse Gladbeck
- Sparkasse Hamm (WPV)
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Hann. Münden
- Sparkasse Harburg-Buxtehude
- Sparkasse Hemer-Menden
- Sparkasse Herford
- Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert
- Sparkasse Höxter (WPV)
- Sparkasse Iserlohn (WPV)
- Städtische Sparkasse Kamen (WPV)
- Sparkasse Kierspe-Meinerzhagen (WPV)
- Sparkasse Krefeld
- Sparkasse Landshut
- Sparkasse Lüdenscheid
- Vereinigte Sparkasse im Märkischen Kreis (WPV)
- Sparkasse Minden-Lübbecke (WPV)
- Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
- Sparkasse Mittelthüringen
- Sparkasse Münsterland-Ost (WPV)
- Sparkasse Olpe (WPV)
- Kreissparkasse Steinfurt
- Sparkasse Südholstein
- Sparkasse Trier
- Sparkasse Vest Recklinghausen (WPV)
- Sparkasse Waldeck-Frankenberg
- Stadtsparkasse Wermelskirchen
- Verbandssparkasse Wesel
- Sparkasse Westmünsterland
- Bayerncard Service München
- Westfälische Provinzial Versicherungen Münster
- Finanz Informatik Münster
- LBS Nord
- LBS Saar

In den letzten Jahren wurde das Programm in Kooperation mit der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen und der Akademie der Westfälischen Provinzial-Versicherungen durchgeführt.

© by

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Sitz Münster

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Preise und Leistungen

Seminar BS 1 und 3	▶ Seminarkosten pro Person und Baustein Bausteine 1 und 3	1.495,00 €
Praxisbegleitung BS 2 und 4	▶ Begleitung am Arbeitsplatz, je 0,5 Tage Bausteine 2 und 4	697,50 €
Nebenkosten BS 2 und 4	▶ Fahrtkosten PKW je km	0,58 €
	▶ 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“	19,90 €

Gültig ab 1. Januar 2013 - Abrechnung MWSt-frei über die Sparkassenakademie Münster (ausgenommen sind die Trainingsmaterialien)

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 mich!

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

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
www.gesser.biz
www.ganz-einfach.info

© by

Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Sitz Münster

GESSER
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Alle „offenen“ Termine auf einem Blick

Seminare 2016 in Kooperation mit der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen in Münster/Düsseldorf

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
Train the Trainer/Vertriebsbegleiter Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 1: 9.-10.3.2016 BS 2: individuell BS 3: 25.-26.9.2016 BS 4: individuell
Mehr Effizienz mit Lotus Notes	Führungskräfte MItarbeiter	1 Tag	8.9.2016
Ganz einfach… kundenorientiert telefonieren Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	24.-25.5.2016
Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	4.10.2016
Sie regen mich nicht auf – schwierige Situationen im Servicecenter meistern Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	5.10.2016
Delegation und Teamorganisation	Teamleiter	1 Tag	9.9.2016
Ganz einfach... sich selbst managen Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	22.-23.9.2016
Trainingsprogramm Videoberater/-in Videoberatung | Expertenzuschaltung	Kundenberater Agents Call-Center	3,5 Tage in Intervallform	BS 1: 9.-10.3.2016 BS 2: individuell BS 3: 25.-29.2016 BS 4: individuell
12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage	Führungskräfte Teamleiter Trainer	2 Tage	24.-25.11.2016

© by