



«Die Erfahrung zeigt, dass oft der wichtigste Teil vergessen geht.»

## Das Praxistraining als realitätsnahes Übungsfeld

Die Praxistrainings sind aufgeteilt in aktive Workshop-Sequenzen und in Trainings von ganz alltäglichen Situationen im Umgang mit Kunden. Hier kann das Gelernte in simulierter, aber realistischer Umgebung angewendet und angepasst werden.

In den Workshop-Sequenzen werden die Teilnehmer animiert, bestehendes Wissen aufzufrischen und in der Gruppe zu diskutieren, damit sie fit sind für die anschließende Praxisübung. In den Diskussionen hat der Erfahrungsaustausch einen wichtigen Stellenwert. Der Trainer moderiert die Diskussion, ergänzt fehlendes Wissen und gibt zusätzliche Hintergrundinformationen, speziell in den Bereichen Wahrnehmung und Verhalten.

Als Vorbereitung für die anschließenden Trainings der Praxissituationen werden bereits in den Workshops einzelne Situationen ein erstes Mal eingeübt. In diesen Workshops hat der Teilnehmer die Möglichkeit, eigenes Verhalten und eigene Formulierungen zu hinterfragen, kann Neues ausprobieren und so herausfinden, was zu seinem persönlichen Stil passt.

In den Praxis-Sequenzen kann das Gelernte in simulierter, aber realistischer Umgebung angewendet sowie auf individuelle Verhaltensweisen angepasst werden. Jeder Teilnehmer bekommt vom Trainer ein Feedback. Die Gesprächssituationen werden auf Video aufgezeichnet. Das Feedback des Trainers und seine eigenen Feststellungen bei der Selbstreflexion dienen als Grundlage für seine Weiterentwicklung, die er in einem Entwicklungsplan festhält.

Zurück im Unternehmen bespricht der Mitarbeiter die definierten Massnahmen mit dem Führungsverantwortlichen. Mit Hilfe von Beobachtungen und Feedbacks wird der Mitarbeiter laufend bei der Umsetzung und Weiterentwicklung durch die Führungskraft unterstützt.