



Konstantin Manetas

Coach, Dozent, Unternehmensberater
(anerkannt nach HBUG)

„Leichter Leben am Arbeitsplatz“

**(Zufriedene Mitarbeitende engagieren sich mehr,
sei es gesellschaftlich, wie auch am Arbeitsplatz)**

Bildungsurlaub
Teilnahme vor Ort oder online
5 Tage

Leichter leben am Arbeitsplatz in der Dienstleistung

(Zufriedene Mitarbeitende engagieren sich mehr, sei es gesellschaftlich, wie auch am Arbeitsplatz)

Der Dienstleistungssektor ist ein stetig stark wachsender Wirtschaftsbereich.

Der tägliche Kontakt mit Kund:innen verlangt manchmal viel ab von sehr motiviertem Personal, deren positive Grundhaltung geschwächt werden kann durch eine zu große Anzahl herausfordernder Situationen.

Immer mehr Menschen beklagen einen aggressiveren Umgang mit helfenden Mitarbeitenden, sei es in Krankenhäusern, Warenhäusern oder an anderen Orten. Eskalationen sind an der Tagesordnung. Überforderung und sogar Ohnmacht breiten sich aus.

Zudem ist es manchmal schwer als Mitarbeitende in der Dienstleistung Entscheidungen der Geschäftsleitung nachzuvollziehen und für Führungskräfte ist es eine Herausforderung diese an die Kolleg:innen zu vermitteln. Daher kann es sehr wirksam sein durch wirtschaftliches Hintergrundwissen Sicherheit zu erlangen und so Leichtigkeit am Arbeitsplatz durch Akzeptanz zu gewinnen.

„Im Team fällt alles leichter.“ Was so einfach klingt, sieht in der Praxis oftmals leider anders aus.

Ziele zu erreichen kann mit verschiedenen Kolleg:innen zu einer großen Herausforderung werden, wenn die Kommunikation nicht stimmt.

Ziele richtig zu formulieren, die Kommunikation im Team zu stärken und die Werte im Team weiter zu transportieren ist essentiell für eine gute Zusammenarbeit.

Diese Weiterbildung soll Ihnen helfen wie Sie sich die nötigen Fähigkeiten systematisch aneignen und weiterentwickeln können um souverän jede Situation im Kund:innenkontakt meistern zu können.

Inhaltlicher und thematischer Seminarverlauf

Unterrichtszeiten:

- Vormittag: 9:00 – 12:30 Uhr
- Mittagspause: 12:30 Uhr – 13:30 Uhr
- Nachmittag: 13:30 – 16:00 Uhr

Montag:

9:00 – 10:00: Begrüßung, organisatorische und inhaltliche Einführung

- Vorstellungsrunde
- Erwartungen
- Darstellung Seminarplan

10:00 – 11:00: Inhaltlicher Einstieg: Selbstverwirklichung am Arbeitsplatz: Ein Mehrwert für die Gesellschaft

11:00 – 12:30: Formen von Dienstleistungsunternehmen

- Branche, Größe, Rechtsform
- Strukturen von Dienstleistungsunternehmen

13:30 – 16:00: Typologie des Unternehmens bei der Erbringung von Dienstleistungen

- Gründe für die Standortwahl von Unternehmen:
Verantwortung für Gemeinschaft in Städten und Gemeinden
Abteilungen in Dienstleistungsunternehmen: Zuständigkeiten als Sicherheit
- Hierarchische Gliederung der Aufbauorganisation: Orientierung im Unternehmen
- Wettbewerbsstrategie nach Porter: Rahmenwerk zum Verständnis von Marktpositionierungen

Dienstag:

9:00 – 12:30: Marketing in der Dienstleistung

- Gruppenübung: Welches Marketing passt zu meinem Unternehmen?
- Instrumente der Kommunikationspolitik: Werbung: Fluch oder Segen für den konsumierenden Menschen
- 13:30 – 16:00: Produkte und Prozesse als Mitarbeitende mitgestalten
- Der PDCA Zyklus
- Gruppenarbeit: Balance Scorecard erstellen

Mittwoch:

9:00 – 12:30: Teamarbeit und Ziele

- SMART – Zielformulierung
- Maslow'sche Bedürfnispyramide: Menschliche Bedürfnisse in der Gesellschaft beeinflussen soziale Dynamiken
- Diversität in der Gesellschaft: Vielfalt als Chance für ein reicheres soziales Umfeld
- Teambuilding: Effizienzsteigerung, Lösungsfindung, Motivation, besseres Arbeitsklima

- SMART: Ziele in der Gemeinschaft erreichen
- Werte der Allgemeinheit im Team erarbeiten und installieren
- Change fordert die Bevölkerung: Gründe erarbeiten und Mitarbeitende begeistern für Veränderung
- Führungsstile in Theorie und Praxis: Das Individuum erwartet Selbstbestimmung
-

13:30 – 14:00: Gruppenphasen nach Kurt Lewin und Bruce Tuckman

- Gruppierungen erkennen

14:00 – 15:00: Gruppenübung: Herausforderungen in der täglichen Teamarbeit

15:00 – 16:00 Nachhaltige Führung: Ein Auftrag für die Gesellschaft

- Notwendigkeit und Chance für die eigene Zufriedenheit am Arbeitsplatz
- Gruppenarbeit: Motivationsansätze für nachhaltiges Handeln erarbeiten
- (Eigeninteresse, kollektive Verantwortung, Arbeitgeber:innenaufgaben)

Donnerstag:

9:00 – 12:30: Kommunikation situationsgerecht gestalten: Deeskalation als Auftrag

- Der/die Kund:in als Spiegel der Gesellschaft?
- Interaktionen aufgrund von Kommunikationsmodellen: Erschöpfung und Aggressivität in der Gesellschaft
- Kollektive Verantwortung: Umgang mit Konflikten (Thomas-Kilmann Modell) 13:30 - 14:30: Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation (Hofstede)
- 14:30 – 16:00: Praktische Übung: Konfliktgespräch in Zweiergruppen (auf Wunsch mit Videoaufnahme)

Freitag:

9:00 – 12:30: Kund:innenbedürfnisse und Kund:innenorientierung

- Kund:innenzufriedenheit messen (KANO)
- Kund:innentypologie nach Karl Heinz Lorenz
- Kund:innenbindung gemeinsam erarbeiten
- Kund:innenbeziehung verstehen im Kundenbeziehungs-Lebenszyklus

13:30 – 14:30:

- Customer Satisfaction Score und Net Promoter Score
- Verhaltensmodelle (DISG Modell)
- Rechte als Verbraucher

14:30 – 15:30: Gruppenübung: Kritisches Kund:innengespräch

15:30 – 16:00: Zusammenfassung des Seminars

- Feedbackrunde
- Evaluation durch die Teilnehmer:innen
- Verabschiedung