



JEDER JOB IST WICHTIG!

Es kostet Dich außerdem 0,00 € jemanden
respektvoll zu behandeln!

Boss



Leader

Difference Between Boss & Leader

Drives employees
Depends on authority

Inspires fear

Says, "I"

Places blame for the breakdown

Knows how it is done

Uses people

Takes credit

Commands

Says, "Go"

... Coaches them

... On goodwill

... Generates enthusiasm

... Says, "We"

... Fixes the breakdown

... Shows how it is done

... Develops people

... Gives credit

... Asks

... Says, "Let's go"

Yousen Pashy

If you agree please SHARE this

Loyalität

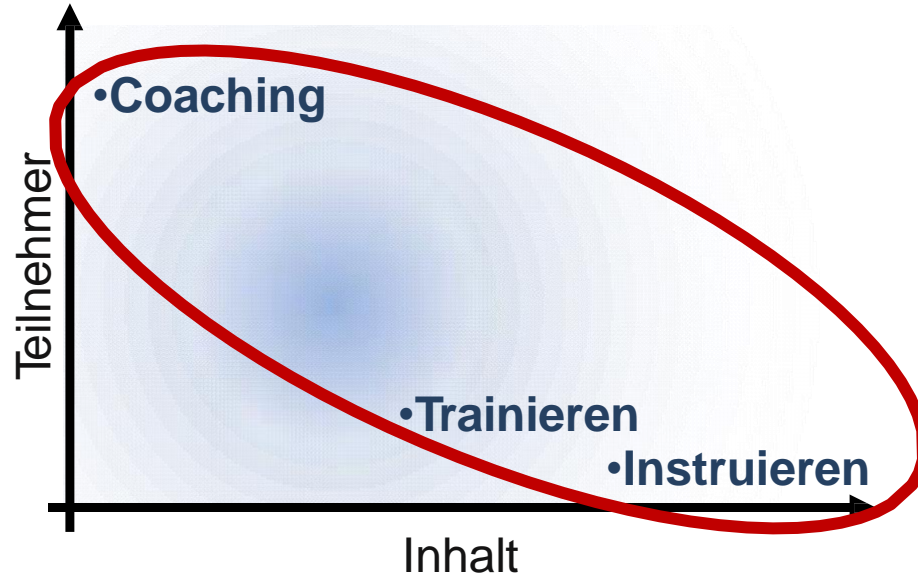
Vorbild



Doppelrolle

Transfer

Abgrenzungen





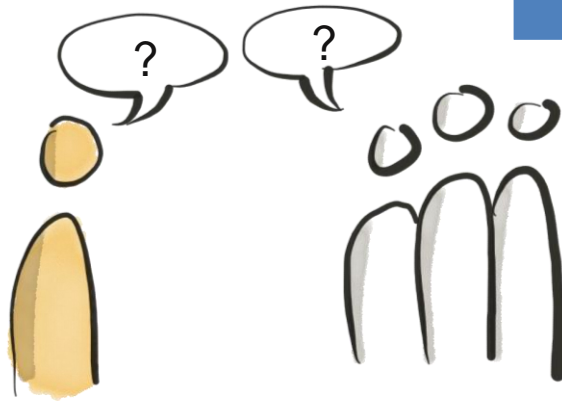
© VERTRIEBSMANAGER.DE

DER KÖDER
MUSS DEM FISCH
SCHMECKEN, NICHT
DEM ANGLER!

11/2009



Was macht ein gutes Feedback aus?



Methode Feedback

zeitnah

Beobachtungen

Ich-Botschaften

Positives benennen

konkrete Verbesserungsvorschläge



4 Gesprächsphasen

Kurz: WWW = Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch!

**Schildert dem Gegenüber
den Gesprächsanlass**

(Sachverhalt, konkrete
Beispiele und Beobachtungen
– nicht Beurteilungen)

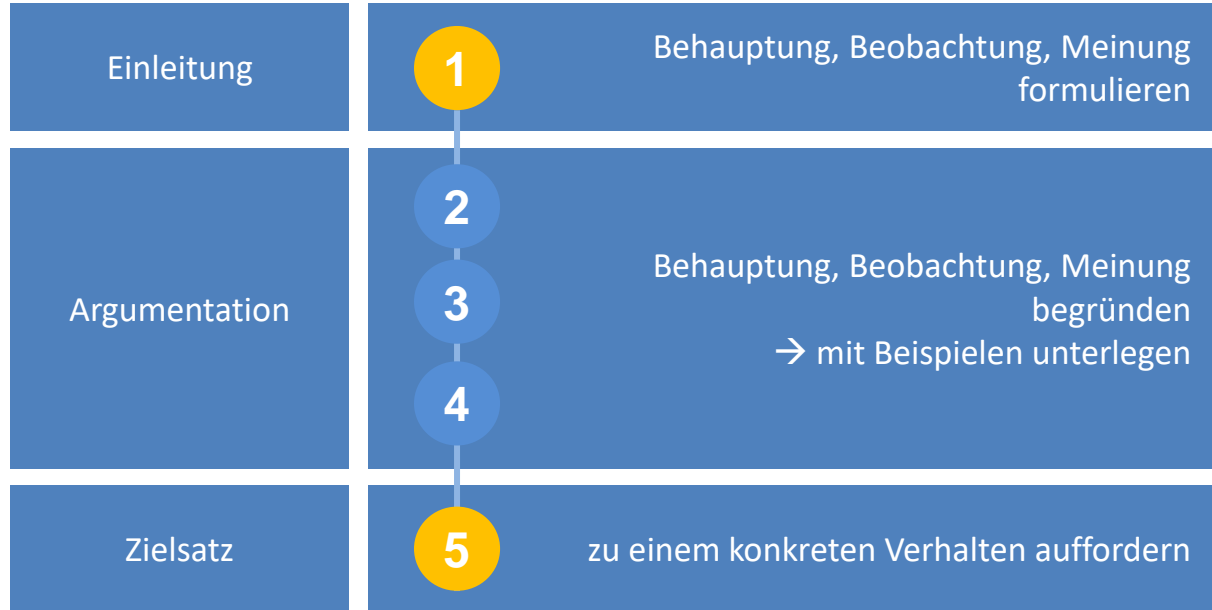
**Erfragt die Wahrnehmung
des o.g. Sachverhalts
seitens Eures Gegenübers**
(Sicht des Anderen)

**Weist die andere Person auf
die Auswirkung ihres
Verhaltens hin**

(evtl. durch
Perspektivwechsel)

**Vereinbarung einer
konkreten
Verhaltensänderung**
(wenn möglich soll der die
andere Person das selbst
finden)

Fünfsatz-Technik (Grundvariante)



Informationen werden besser erinnert durch:



Visualisieren/
Verknüpfen



Ordnung



Aktivierung
vorhandenen
Wissens

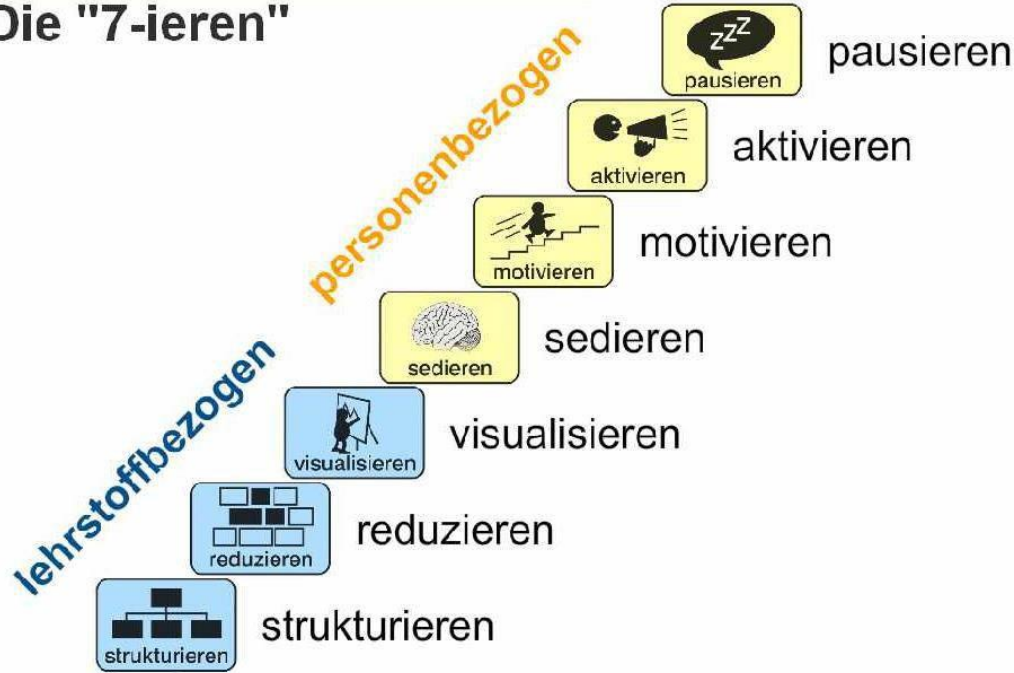


Verarbeitungs-
tiefe

Als Debriefler den Lernerfolg unterstützen

Zusammenfassend: Die 7-ieren

Die "7-ieren"



Fragetechniken



Alternativ-
Frage

Perspektivwechsel-
Frage

Vertiefungs-
Frage

Fragetechniken

„Wollt Ihr um 12 Uhr zu Tisch gehen oder um 13 Uhr?“

„Möchtet Ihr heute Abend kegeln oder Darts spielen?“



Alternativ-Frage

Fragetechniken

- „Du sagtest gerade „gute Kommunikation“. Was genau bedeutet gute Kommunikation für Dich?“
- „Dein letzter genannter Punkt war ‚Teamwork verbessern‘.
- Wie könntet ihr das innerhalb der Kabinencrew erreichen?“



Vertiefungs-Frage

Welche Fehler kann man beim Fragen machen?

Kettenfragen



- Aneinanderreihung von Fragen

Suggestivfragen



- Frage mit eingebauter Antwort oder Aufforderung zur Zustimmung

Rate-Fragen



Der Moderator hat seine Antwort im Kopf und lässt die TN so lange raten oder “bohrt” weiter, bis das richtige Stichwort genannt wird

