

# FACHARTIKEL

**ONLINE  
WORKSHOPS**

Ein Instrument für die  
nachhaltige Mitarbeiterentwicklung  
und die Absicherung von Lernprozessen

*Einblick in ein FollowUP - Prinzip*

www.me-weiterbildung.de

## ONLINE-Workshops im Trainings-FollowUP

*Zeitgemäße Kommunikation ist der Schlüssel zur erfolgreichen Kundenbindung im Service. Eine entsprechende Ausbildung kommt daher allen zugute: Servicetechnikern, Kunden und der Firma insgesamt. Gleichzeitig ist es herausfordernd, neue Kommunikationstechniken in der Praxis umzusetzen.*



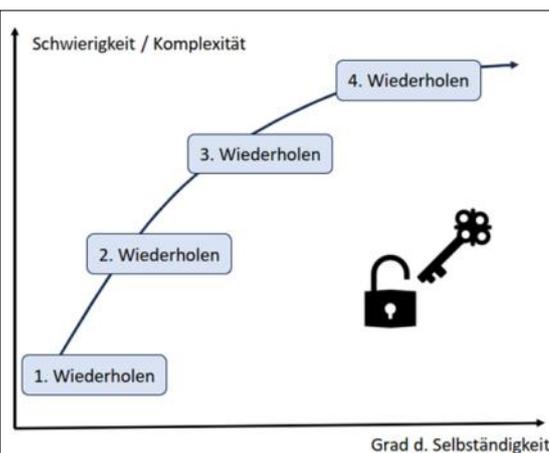
Jeder kennt es von den Neujahrsvorsätzen: Man spricht sie voller Überzeugung aus und schafft es auch ein paar Tage oder Wochen lang, sich daran zu halten.

Doch letztlich sind die alten Gewohnheiten stärker, da sie reflexartig ablaufen und das Umsetzen von etwas Neuem erst einmal Energie kostet.

Guter Wille allein reicht nicht, auch nicht in der Kommunikation.

Um alte, ungünstige Verhaltensmuster zu überwinden, ist ein **Dreisprung** erforderlich:

- 1) *Im Rollenspiel herausfinden:*  
Wie wirkt meine bisherige Kommunikation?  
Erreiche ich meine Ziele?  
Habe ich den Kunden abgeholt?  
Wie viel Stress macht mir das?
- 2) *Erleben und Ausprobieren:*  
Welche Alternativen gibt es?  
Was ändert sich dadurch?
- 3) *Wiederholen und Verankern:*  
Verbesserte Methoden in verschiedenen Situationen anwenden. Komplexität schrittweise erhöhen, wirksame Routinen aufbauen.



*Besonders dem wiederholten Tun kommt eine große Bedeutung zu. Denn mit jeder durchgeführten Wiederholung werden wir sicherer.*

*Es steigen Selbständigkeit und Selbstverständlichkeit in der Anwendung. Schwierige bzw. komplexe Situationen werden souverän gemeistert (Abb 1).*

## In unseren Trainings ...

... erfahren die wesentlichen Elemente stets 2-3 Wiederholungen in zunehmender Komplexität.

Die Teilnehmenden verlassen das Training daher mit einem hohen Grad an Verankerung und genügend Routine, um das Gelernte sicher anwenden zu können.

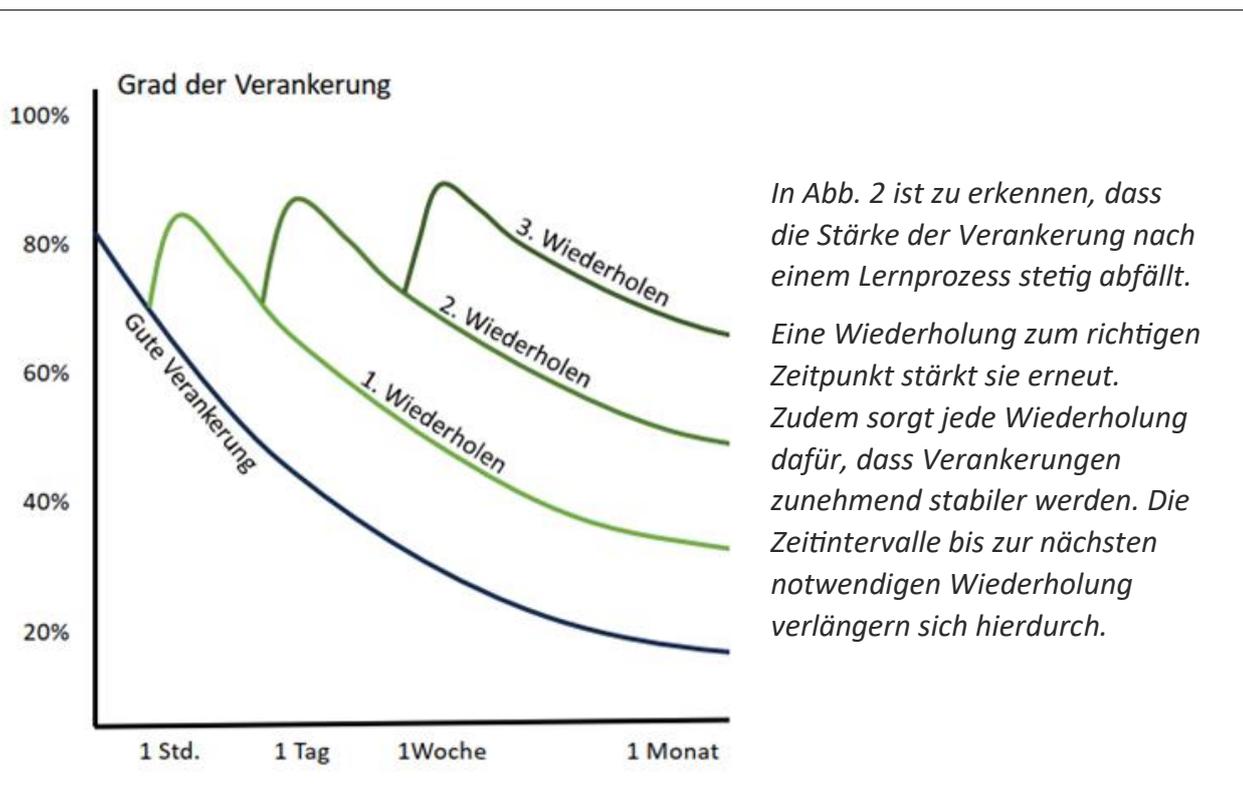
Ein **Beispiel** verdeutlicht dies:

- Zunächst zeigt der Trainer / die Trainerin sachliches Erklären mit Visualisierung an einem Beispiel.
- Anschließend erstellen die Teilnehmenden eine eigene Visualisierung auf Papier und erklären damit dem gespielten Kunden einen Zusammenhang, begleitet von Trainer-Feedback (1. Wiederholung).
- Später am Tag nutzen die Teilnehmenden Visualisierungen am Gerät und erhalten dabei Rückmeldung von den Kolleg:innen (2. Wiederholung). In die Rolle des Kunden zu schlüpfen und die Effekte gelungener Kommunikation selbst zu erleben, sorgt für weitere Verankerung.
- Am Folgetag verwenden die Teilnehmenden die Visualisierung im Rollenspiel, um verärgerte Kunden abzuholen, gut mitzunehmen und ihnen Lösungsvorschläge sachlich und verständlich zu erläutern (3. Wiederholung).
- Zur weiteren Verankerung des Gelernten fassen die Teilnehmenden ihre Erfahrungen abschließend am Flipchart zusammen.

## Wiederholungen und Verankerung

So wie Muskelkraft durch wiederholtes Training zunimmt, wird eine Verankerung im Gehirn durch wiederholtes Anwenden und Reflektieren gefestigt. Die praktische Anwendung geht zunehmend leichter von der Hand.

Doch auch den Pausen zwischen Wiederholungen kommt eine wichtige Rolle zu.



## Konzepte für langfristigen Lernerfolg

Der natürliche Schwund ist geringer, wenn das Gelernte unmittelbar in der Praxis angewendet wird.

Idealerweise sollten die Erfahrungen aus der Praxis 1-4 Wochen nach dem Training mit den Teilnehmenden reflektiert werden. Dadurch festigt sich das Gelernte und Situationen, die noch nicht ganz rund liefen, können nachgespielt und analysiert werden:

- Wie lassen sich die neuen Abläufe in bestehende Alltagsroutinen einbauen?
- Wo konnten die Teilnehmenden gut agieren?
- Und wo gab es Hindernisse?

Manchmal steht einem der eigene Schweinehund im Weg, manchmal sind es Bemerkungen von Kolleg:innen, manchmal wurde noch nicht erkannt, wie das Gelernte in eine Situation gepasst hätte.

Die Teilnehmenden erarbeiten und erleben dies zusammen mit dem Trainer / der Trainerin – und gehen danach motiviert und gestärkt zurück in die Praxis.

Je nach Situation der Teilnehmenden sind noch 1-2 weitere Trainingseinheiten einige Monate später sinnvoll, um den Lernerfolg langfristig zu gewährleisten.

Nun ist eine ideale Anzahl von Wiederholungen mit Trainerpräsenz vor Ort für manche Firmen aus verschiedenen Gründen nicht umzusetzen.

Online-Workshops machen eine sinnvolle Anzahl von Wiederholungseinheiten effektiv und ökonomisch praktikabel und können helfen, die zuvor in Präsenz geübten Trainingsinhalte nachhaltig im Repertoire der Teilnehmenden verankern.

In der praktischen Umsetzung können Teilnehmende, die ein Kommunikationstraining in Präsenz absolviert haben, anschließend im Laufe von 12 Monaten an regelmäßig angebotenen, zweistündigen Online-Workshops teilnehmen.

Die Zahl der Präsenztrainings und Workshops kann hierbei nach individuellen Betriebsbedürfnissen gestaltet werden.

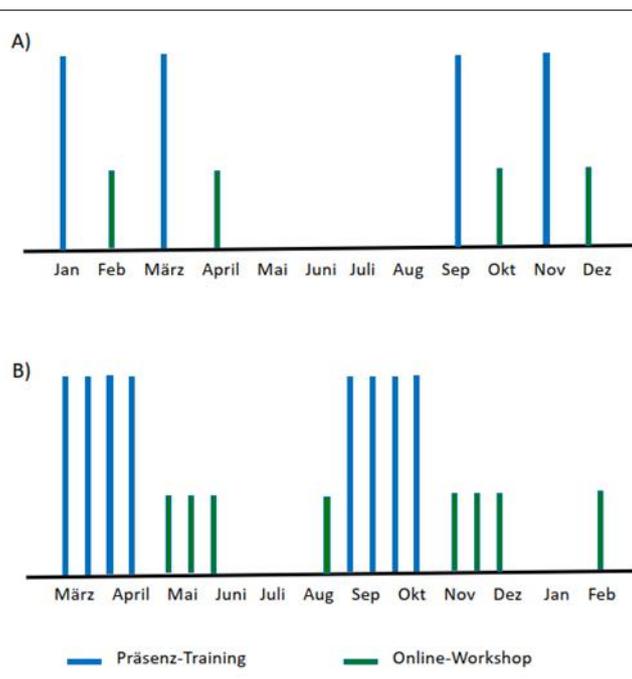


Abbildung 3 zeigt, wie sich Präsenztrainings und Online-Workshops über das Jahr verteilen können.

**Im Fall A)** folgt auf jedes Präsenztraining ein verpflichtendes Online-Follow-Up nach etwa 4 Wochen. An allen folgenden Online-Terminen nehmen die Teilnehmenden bei Bedarf teil.

**Im Fall B)** werden mehrere Gruppen ausgebildet. Hier finden vier inhaltlich identische Präsenztrainings direkt nacheinander statt. Alle Teilnehmenden eines solchen Blocks durchlaufen dann gemeinsam die Online-Workshops, wobei jeder an zwei Terminen anwesend ist.

Es lässt sich für jeden Betrieb, klein oder groß, ein individuelles Angebot zusammenstellen.

## Ein großer Vorteil von Online-Workshops ...

### ... ist die zeitliche und räumliche Flexibilität:

Entfernungen der Teilnehmenden untereinander spielen keine Rolle. Ein 2h-Zeitfenster lässt sich im vollen Arbeitstag meist recht gut integrieren. Die Mitarbeitenden können von verschiedenen Standorten aus dabei sein, solange eine Teilnahme mit Kamera und Mikrofon gewährleistet ist.

Von den Kosten her sind vier zweistündige Workshops in etwa äquivalent zu einem Tag Präsenztraining. Ohne, dass hierfür noch Reise - oder Übernachtungskosten zu Buche schlagen.

Online-Workshops führen wir auch noch mit bis zu 15 Personen erfolgreich durch, da die Techniken rekapituliert und nicht von Grund auf neu erlernt werden. Dies bedeutet, dass in

einem Online-Workshop die Teilnehmenden von 2-3 Präsenztrainings gleichzeitig teilnehmen können, wie in Abb. 3 B) gezeigt.

Unabhängig davon, in welchem zeitlichen Abstand oder in welcher Frequenz die Online-Workshops durchgeführt werden: Stets können sie Schwierigkeiten bei der praktischen Umsetzung klären und Hilfestellung geben. Zudem üben die Teilnehmenden herausfordernde Situationen vorab und teilen ihre Erfolgserlebnisse mit der Peergroup. **Wir sehen starke Lerneffekte und eine hohe Motivation.** Auch Teilnehmende, die ohne ein eigenes Thema in einen Workshop kommen, profitieren von den Erlebnissen der Kolleg:innen, den gezeigten Strategien zur Lösungsfindung und der Wiederholung der im Training gelernten Werkzeuge.

## Erfolgsbeispiele

### Beispiel 1:

Konkret hatte eine Teilnehmerin im Workshop berichtet, dass sie schon mehrfach von einer Kollegin „im Vorbeigehen“ mit Anschuldigungen bedacht wurde. Die Situation war verfahren, sie ging der Kollegin nach Möglichkeit aus dem Weg.

Im Workshop übte die Teilnehmerin im Rollenspiel, harsche Aussagen ihres Gegenüber spiegelnd aufzunehmen. Aufnehmen und Mitnehmen, statt Rückzug oder Verteidigung. Zudem übte sie, ihr Gegenüber zu einem sachlichen Gespräch einzuladen. Im darauffolgenden Workshop berichtete die Teilnehmerin, dass der Erfolg ihre Erwartungen noch übertraf: Die Kollegin hatte die Einladung zum Gespräch angenommen und es stellte sich heraus, dass die als „Anschuldigung“ empfundenen Aussagen von der Kollegin lediglich als Hinweise gemeint waren. Beide verstehen sich nun besser und können wieder gut miteinander arbeiten.

### Beispiel 2:

Ein anderer Teilnehmer führt regelmäßig Beratungsgespräche. Er berichtete enthusiastisch, dass er sich nun alle Punkte direkt im Gespräch notiert und wie gut dies durch die neuen Techniken klappt. Die Gesprächsqualität habe sich hierdurch stark verbessert, da sich sein Gegenüber besser verstanden fühle. Er erzählte, dass er meist einen Laptop zum Mitschreiben nutzt und dort die Flexibilität im Umstrukturieren schätzt, die in seinen Beratungen häufig nötig sei. Zudem dient ihm die Mitschrift auch als Grundlage für das zu erstellende Protokoll, wodurch er nun Zeit spart und weniger vergisst.

Spannenderweise berichtete er, Papier und Stift zu bevorzugen, wenn es in der Beratung zwischen verschiedenen Optionen abzuwägen gilt. Dass der Stift in der Hand die Kreativität beflügelt.

Die anderen Teilnehmenden im Workshop taten ihre Anerkennung für seine vielfältigen Umsetzungen spontan kund und der Motivationsschub war allen anzusehen.

## Nach einer Transferphase in die Praxis ...

... erleben die Teilnehmenden, dass die neuen Techniken nicht nur die Kunden zufriedener machen, sondern auch sie selbst. Sie agieren souveräner, erfahren reduzierten Stress und häufige Erfolgserlebnisse.

Dies führt dazu, dass die meisten nun nach Wegen suchen, die Nutzung der Techniken auszubauen. Daher taucht in den Workshops auch immer wieder die Frage auf, wie die in der Präsenz geübten Techniken z.B. online oder im Telefongespräch genutzt werden können. Die Teilnehmenden üben das im Workshop und wenden die erweiterten Techniken dann in der Praxis mit Kunden erfolgreich an.

In größeren Firmen treffen die Teilnehmenden in den Workshops nicht nur auf die Kolleg:innen, die sie aus dem eigenen Präsenztraining kennen, sondern auch auf solche aus anderen Gruppen, mit anderen Erfahrungen. Hierbei erleben die Teilnehmenden „Unterstützung aus den eigenen Reihen“. Sie erkennen deutlich eine Kommunikationsstrategie, die im gesamten Unternehmen gelebt wird. Dies stärkt den Teamgeist deutlich und ermöglicht die gegenseitige Unterstützung auch jenseits der Workshops und Trainings.

## Fazit

Die Teilnehmenden erleben, wie ihr Engagement die Kommunikation, sowohl firmenintern als auch mit den Kunden, auf ein höheres, erfolgreiches Niveau hebt.

Und dass alle hierbei an einem Strang ziehen.



**me Weiterbildung – die Spezialisten GmbH**  
Dr. Andra Thiel

*Sie haben aus dem Artikel schon einige Ideen für sich und Ihr Unternehmen entdeckt? Dann hat sich die Zeit für das Lesen schon gelohnt. Sie möchten die Themen noch vertiefen? Dann sprechen Sie mich gerne an bzw. nehmen Sie Kontakt mit mir auf. Viele der aufgezeigten Punkte können gut umgesetzt werden.*

*Da im Moment an extrem vielen Stellschrauben gedreht wird, ist es hilfreich, auch externe Unterstützung zu nutzen. Die me Weiterbildung – die Spezialisten für Service und Vertrieb hilft seit Jahren, Weiterbildungsprozesse erfolgreich umzusetzen.*

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

**me® | WEITERBILDUNG**

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe

**me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH**

Sonnenleite 6

91077 Neunkirchen am Brand

Tel.: +49 (0) 9192 /994 36 80

Fax: +49 (0) 9192 /994 36 81

E-Mail: [info@me-weiterbildung.de](mailto:info@me-weiterbildung.de)

Internet: [www.me-weiterbildung.de](http://www.me-weiterbildung.de)

**Aus der Praxis für die Praxis – für noch mehr Erfolg.**

ONLINE-Workshops im Trainings-FollowUP