

Barbara Illi

Microtraining Sessions

Komprimierte Trainings im Kurzzeitformat: Wie Microtraining Sessions (MTS) funktionieren, wie Sie den Prozess begleiten und Lernerfolge sichern

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7	Rätsel	41
Einleitende Worte	9	Spiele	43
Warum Microtrainings?	13	Übungen	43
Die Struktur des Buches	14	The Big Picture	44
		Agenda	45
		Lernziele	45
I Theoretische Grundlagen	15	Schritt 3 – Wissens- und Infovermittlung	47
Der Einsatz von Microtrainings	16	Behaltenskurve nach Lernkanälen	48
Rahmenbedingungen	19	Die Lernzonen	49
Themen für MTS	20	Die multiplen Intelligenzen	50
Der Aufbau eines Microtrainings	22	Lernen mit Mindmaps	54
		Resume/Fazit	55
II Der Aufbau von Microtraining Sessions	23	Schritt 4 – Anwendung	56
Übersicht des Kapitels	24	Gesprächssimulationen	57
Aktives Lernen	25	Gesprächsanalysen beim Teamcoaching	59
Schritt 1 – Aufmerksamkeit	27	Analysen schriftlicher Korrespondenz	60
Körpersprache	28	Werbespot	60
Persönliche Begrüßung	29	Begriffe raten – eine Übung zur Fragetechnik	60
Musik	29	Collagen	60
Willkommensplakat	30	Schritt 5 – Messung des Lernerfolges	62
Raumgestaltung	31	Wer wird Millionär?	63
Positive Kommunikation	32	Memory	63
Einstiegsübungen	32	Schneeballschlacht	64
Eine kleine Aufmerksamkeit auf dem Tisch	36	Kreuzworträtsel	64
Schritt 2 – Sinnfrage klären und Interesse wecken	37	Visueller Rückblick	64
Persönlicher Fragebogen	38	Tabu	65
YouTube-Film	38	Fliegender Ball	65
Audio: Aufzeichnungen	39	Fünf-Rollen Gespräche	66
Storytelling	39	Begleitung am Arbeitsplatz	66
Test-Calls für den Perspektivenwechsel	41	Gesprächsanalysen	66
		Shadowing	66
		Mini-Vorträge	67
		Die Schlagzeile	67
		Persönlicher Entwicklungsplan	67
		Commitment	69

III Handwerkszeug	71	MTS Kundenbegeisterung	133
Übersicht des Handwerkszeugs	72	MTS Kundenorientierte Argumentation	140
Moderationsmethoden	73	MTS Teamcoaching – Gesprächsanalysen	147
Moderation mit Pinnwänden	73	MTS Wertschätzung	152
Graphic Facilitation	74	MTS Die richtige Wortwahl	157
World-Cafe	75	MTS Zusatzverkauf	163
Appreciative Inquiry (A.I.)	77	MTS Dresscode – Customer Care	169
Visualisierungstechniken	81	MTS Kurzabsenzen	173
Die Sieben Magischen Elemente der Visualisierung	84	MTS Pünktlichkeit	178
Hilfsmittel für die Arbeit mit Flipchart und Pinnwand	100	MTS Teamwork	183
Stifte und Kreiden für die Visualisierung	100	MTS Ziele festlegen – Part 1	189
Der Einsatz von Moderationskarten	101	MTS Ziele festlegen – Part 2	194
Hervorheben beim Visualisieren	104	MTS Empowerment	200
Templates	106	MTS Bankgeheimnis	208
IV Vorbereitete Microtraining Sessions	107	MTS Leerzeiten nutzen	214
Übersicht der Microtrainings	108	MTS Säule 3a – Part 1	220
MTS Begrüßung und Kundenansprache	109	MTS Säule 3a – Part 2	228
MTS Beratungsbericht	115		
MTS Fragetechnik Refresher	122		
MTS Körpersprache	128	Stichwortverzeichnis	233