

Einführung in die Kundenberatung für technische Consultants – Tools und Methoden

Zielgruppe

Technische Junior Consultants und Mitarbeitende aus Technik-, IT- bzw. HighTech-Unternehmen, deren Tätigkeit zum Teil aus Beratung besteht für interne wie externe Kunden
Im Rahmen der fachlichen und auch persönlichen Weiterbildung
Keine besonderen Voraussetzungen

Trainingsziele

Beratung ist Kommunikation und Kommunikation ist persönlichkeitsorientiert. Wie kann optimal beraten werden? Dazu sind Rollen-Klarheit als Berater und Fachkompetenz in den Beratungsprozessen notwendig, aber auch Problem-Sensitivität und der professionelle Einsatz von Methoden und Tools. In diesem Training lernen Sie, Ihre Berater-Persönlichkeit zu erweitern und mit praktischen Übungen weiterzuentwickeln. Sie haben mindestens ein Beratungsgespräch durchgeführt bzw. mit-analysiert und die Moderation eines Workshops oder Meetings mit einem weiteren Trainings-Teilnehmer vorbereitet und für eine ausgewählte Sequenz umgesetzt.

Trainingsprogramm (3 Tage)

Grundlagen Gesprächsführung:

4 Ebenen einer Botschaft /// Subjektive Deutungen /// Killer-Kommunikation /// Feedback-orientierte Kommunikation

Grundlagen Beratung:

Einstieg durch persönliche Erfahrungsberichte /// Ebenen der Beratung /// Prozess- und Expertenberatung /// Die Aufgabe des Beraters und seine Verantwortung

Durchführung eines Beratungsgesprächs:

4-Phasen-Modell der Durchführung /// Setting /// Teilnehmer-Fallbeispiel 1 (mit Feedback) /// Visualisierung /// Teilnehmer-Fallbeispiel 2 (mit Feedback)

Vorbereitung eines Beratungsgesprächs:

Elemente-Modell der Vorbereitung /// Teilnehmer-Fallbeispiel

Klärung von Aufgaben und Erwartungen:

Phasen eines Auftragsklärungsgesprächs /// Eisberg-Modell subjektive Erwartungen /// Übung mit Feedback

Professionelle Leitung von Workshops und Meetings:

Rollen und Aufgaben des Moderators /// Differenzierung Workshops und Meetings /// Tools und Methoden der Moderation /// Vorbereitung und Durchführung einer Moderation – Tandem-Übung (mit Feedback)

Eingesetzte Methoden

Impuls-Vortrag, moderierte Diskussion, Gruppenarbeit und Tandem-Übung, Einzel-Übung, Reflexion, Intervention und Sharing, eigenes Fallbeispiel, ggf. Video-Analyse