

## Baustein: Konfliktverhalten bei Kundenbeschwerden Dramaturgie

Trainer		Ort	
Teilnehmende		Datum	
		Zeit	

Ziel	Arbeitsschritt	Hilfsmittel	Zeitbedarf
Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teilnehmerunterlagen und Arbeitsblätter kopieren</li> <li>- Raumausstattung vorbereiten bzw. kontrollieren</li> </ul>	Notebook bzw. Präsentationsfolien Beamer bzw. OH-Projektor	
1. Phase: Einstieg	Lernziele des Trainings	Folie 1	2 Min.
2. Phase: Wissensvermittlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivierende Wirkung von Konflikten</li> <li>- Die vier Botschaften einer Nachricht</li> </ul>	Folien 2 – 4	5 Min.
3. Phase: Praktisches Üben	Gruppenarbeit „Konstruktives Beschwerdegespräch“	Übungsanleitung mit Arbeitsblatt	20 Min.
4. Phase: Feedback und Transferhilfe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Teilnehmer reihum ein kurzes Statement zum Trainingsverlauf abgeben lassen.</li> <li>- Den Teilnehmern das Formular „Lerntransfer“ mitgeben. Sie sollen darin ihre konkreten Vorschläge für die Umsetzung der Lerninhalte vermerken und sich anhand dessen später einmal selbst kontrollieren.</li> <li>- Gegebenenfalls Ausblick auf weitere Trainings geben.</li> </ul>	Formular „Lerntransfer“	3 Min.

### Anmerkungen:

Beim Zeitbedarf sind nur die echten Arbeitsphasen berücksichtigt. Inwieweit Nebenzeiten für Einleitung und Abschluss hinzuzurechnen sind, hängt von den jeweiligen Erfordernissen ab. Auch sind die angegebenen Arbeitsminuten der jeweiligen geplanten Stoffmenge, Lernintensität und Teilnehmerzahl sowie der verfügbaren Gesamtzeit anzupassen.