

# 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
<b>I Theoretische Grundlagen.....</b>	<b>15</b>	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
		Résumé/Fazit.....	55
<b>II Der Aufbau von Microtraining Sessions.....</b>	<b>23</b>	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
		Visueller Rückblick .....	64
Schritt 2 – Sinnfrage klären und Interesse		Tabu .....	65
wecken .....	37	Fliegender Ball .....	65
Persönlicher Fragebogen .....	38	Fünf-Rollen Gespräche.....	66
YouTube-Film .....	38	Begleitung am Arbeitsplatz.....	66
Audio: Aufzeichnungen .....	39	Gesprächsanalysen.....	66
Storytelling .....	39	Shadowing .....	66
Test-Calls für den Perspektivenwechsel .....	41	Mini-Vorträge .....	67
		Die Schlagzeile .....	67
		Persönlicher Entwicklungsplan .....	67
		Commitment .....	69

### **III Handwerkszeug ..... 71**

Übersicht des Handwerkszeugs.....	72
Moderationsmethoden.....	73
Moderation mit Pinnwänden .....	73
Graphic Facilitation.....	74
World-Café.....	75
Appreciative Inquiry (A.I.) .....	77
Visualisierungstechniken .....	81
Die Sieben Magischen Elemente der Visualisierung .....	84
Hilfsmittel für die Arbeit mit Flipchart und Pinnwand .....	100
Stifte und Kreiden für die Visualisierung .....	100
Der Einsatz von Moderationskarten .....	101
Hervorheben beim Visualisieren.....	104
Templates .....	106

### **IV Vorbereitete Microtraining Sessions..... 107**

Übersicht der Microtrainings .....	108
MTS Begrüßung und Kundenansprache.....	109
MTS Beratungsbericht .....	115
MTS Fragetechnik Refresher .....	122
MTS Körpersprache .....	128

MTS Kundenbegeisterung.....	133
MTS Kundenorientierte Argumentation .....	140
MTS Teamcoaching – Gesprächsanalysen.....	147
MTS Wertschätzung.....	152
MTS Die richtige Wortwahl.....	157
MTS Zusatzverkauf.....	163
MTS Dresscode – Customer Care .....	169
MTS Kurzabsenzen.....	173
MTS Pünktlichkeit .....	178
MTS Teamwork .....	183
MTS Ziele festlegen – Part 1.....	189
MTS Ziele festlegen – Part 2 .....	194
MTS Empowerment.....	200
MTS Bankgeheimnis.....	208
MTS Leerzeiten nutzen .....	214
MTS Säule 3a – Part 1.....	220
MTS Säule 3a – Part 2.....	228
<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>233</b>