

Planungstools in Beispielen

Klassische Trainerleitfäden

Moderieren/ Präsentieren

Seminarablauf

Beginn 1.Tag: 9:00 Uhr, Ende 3.Tag: 13 Uhr (7 Stunden pro Tag)

+ ... Teilnehmer Teilnehmer Führungslehrgang im Verbund

1. Tag					
Beginn	Daue r	Inhalt	Wer,	Wie	Bemerkungen, aktueller Ablauf
9:00	15'	Moderieren und Präsentieren wozu? Begrüßung und Vorstellen des Tagesinhaltes	J		Plakat: ModerierenPräsentieren wozu? Plakat: Angebot zum Tag
9:15	5'	Gruppenbildung: Gendermäßig aufgeteilt, möglichst unbekannt, verschiedene Abteilungen	TN		
9:20	30'	Besprechung Nr 1: -gemeinsame Ziele und Erwartungen erarbeiten → an die Meeting Days + an die Präsentations Days -Was soll die TrainerInnen Crew über sich erzählen, damit wir hier gut arbeiten können? - Präsentation erarbeiten (5 Min)	TN, Plenum		Plakat: Besprechung N 1
9:55	20'	Präsentationen ~ Plakat ~ Plakat ~ Rollenspiel ~ Plakat	TN		Plakat 1+2 + 3 TN
10:15	5'	Arbeitsablauf: Der Ablauf wird erklärt, was passiert wann?	J/ U	Vortrag	PlakatArbeitszeiten
10:20	20'	Die Fragen von den TN (Gruppenarbeiten) werden nach und nach beantwortet	U	Vortrag	
10:40	20'	Kaffee			
11:00	20'	Besprechung Nr 2: in der Gruppe diskutieren: wie ist die Besprechung gelaufen → Reflexion über den Prozess zunächst einzeln dann in der Gruppe reflektieren auf A 3 Papier → dann gesammelt auf die Wand der Erkenntnisse.	J		Plakat Besprechung N 2
11:30	10'	Ergebnisse Erkenntnisse: Jede E wird von einem Satz begleitet	TN		A3 Blätter TN – Wand der Erkenntnisse
11:40	20'	Bausteine	J/ U	Vortrag	Plakat Bausteine
12:00	10'	AK – Meeting – Zoo : gem. mit TN werden die Typen von Meetings in der AK erarbeitet → Zuruf"liste"	U/ TN	Zurufli ste	Plakat AK-Meeting-Zoo: ohne Def

Klassische Trainerleitfäden

Baustein: **Körpersprache, Mimik, Gestik,**

Ziele: Jeder Teilnehmer soll

- für sich selbst 1-2 Tipps zur Weiterentwicklung von Sprache und Körpersprache haben
- die Methode Lernen durch Lehren anwenden können

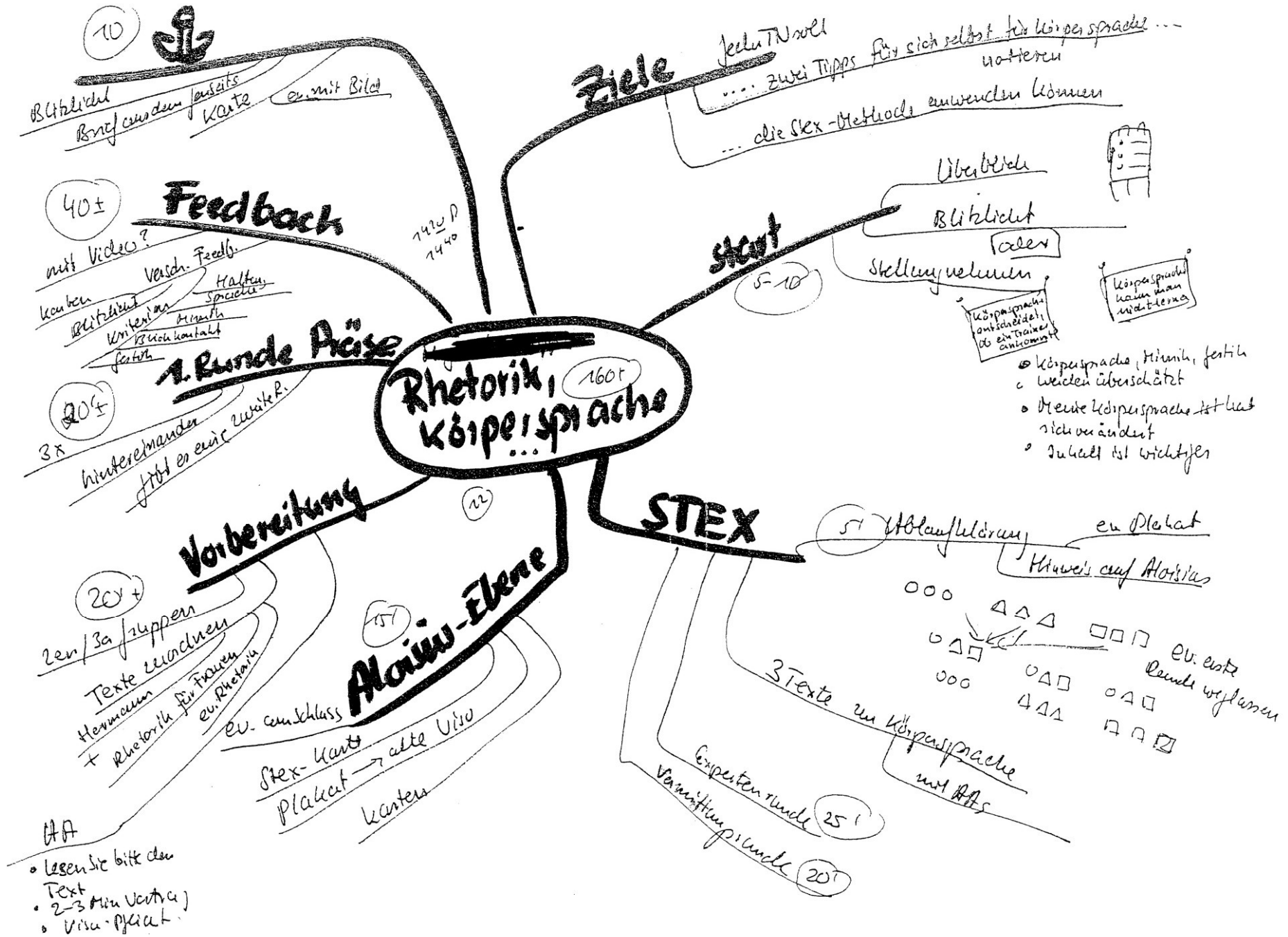
Ablaufplan

Dauer	Beginn	Inhalt	Methode	Material
5-10		Start : Überblick und Ziele Thema:.... • Wissen nicht frontal vermitteln • Sprache und Körpersprache praktisch ausprobieren • Feedback • Aloisius:Lernen durch Lehren	Input	Flipchart
10		Statements Die Körpersprache entscheidet, ob ein Trainer ankommt! Körpersprache, Mimik, Gestik werden überschätzt Körpersprache kann man nicht lernen Meine Körpersprache hat sich verändert	Stellung nehmen und Diskussion	Plakate
45		Information zu Körpersprache, Mimik und Gestik	Gruppenbildung mit Spielkarten Lernen durch Lehren	Drei Texte mit AA Laufzettel
ev		Austausch falls nötig: Was ist für alle wichtig?	Plenumsdiskussion	
20		Aloisusebene: Wie funktioniert Lernen durch Lehren?	Vortrag	Plakat Methodenkarte
20		Vorbereitung der Kurzauftritte: Lesen Sie bitte die Texte! Bereiten Sie dazu einen 2-3minütigen Vortrag vor! Visualisierung ist Pflicht! Küren und coachen Sie den Präsentator!	Gruppenbildung zu zweit plus 1x 3 nach Farben der Texte Gruppenarbeit	Kopien mit Texten

20+		Runde 1 der Präsentationen Achten Sie auf den Inhalt! Was ist die Botschaft, die bei Ihnen ankommt? Beobachten Sie die Körpersprache!	Präsentationen	Flipchart Video
40		Feedback ev nach Video verschiedene Feedbacks: • Karten • Blitzlich • Kriterien	ev Fishbowl Plenum eng	
10		Ankern Wählen Sie bitte ein bis zwei Tipps für Ihren nächsten Auftritt	Blitzlicht oder Karte oder	Karten

Dieselbe Planung
findet sich auf der
folgenden Seite als
Mind-Map!

Ein Planungs-Mindmap für dieselbe Einheit über Rhetorik und Körpersprache



Trainerleitfaden mit der Beschreibung von Lernschritten

MODULE 1:

3. Image of the Public Service

- ⌚ Intro 5 mins
- ⌚ Objectives 5 mins
- ⌚ Groupwork 30 mins
- ⌚ Giving points 20 mins
- ⌚ Paper exercise 20 mins
- ⌚ Anchoring 10 mins

OBJECTIVES

Participants will be able to

- demonstrate to staff members how their offices and surroundings impact on the image of the public service
- list and apply ways in which they could motivate staff members to promote a positive public image

PREPARATION BEFORE TRAINING SESSION

Time Allocation

Session duration is 90 minutes

Resources

- Whiteboard or Blackboard
- Kokis / Chalk
- OHP and prepared transparency
- Handouts
- Flipchart
- Presstick
- Dot stickers in any colour
- Extra paper

What you need to do before your session

- Prepare for the session
- Access the CD and print Annexure 1.3A on a transparency
- Make copies of annexures

PROCEDURE

1. **Introduce the topic and inform the participants of the objectives of the session.**
2. **Display the objectives where they would be visible throughout the session**
3. **Divide the participants into groups, telling them that you will be giving them a case study based on an actual complaint about one of the O/M/a's.**
4. **Display the prepared transparency on the OHP, the reader's letter to the editor "Ministry, you're an embarrassment" (Annexure 1.3A).**
5. **Provide groups with handouts of Annexures 1.3A and 1.3B, providing them with the following instructions:**



- **Ask the participants to "list the ways in which this letter would negatively impact your unit and your O/M/A".**
- **Ask them "What can you do to improve the situation?"**
- **Ask, "How do you think you could benefit from such an improvement?"**

6. **Discuss each other's group work and add what was left out.**

7. **Jointly place the benefits in sequence of importance by voting for them using the giving points method.**

8. **Inform the participants that as new supervisors, it would be their responsibility to try and avoid the situation that is written about in the letter.**

9. **Give each person a piece of clean paper and a koki marker, telling them to write the following sentence at the top of the paper and complete it: "As a supervisor, I would like to motivate my staff members to provide customer services that meet or exceed the set standards by:..." Make sure that only one benefit per paper is written.**

10. **Display all the papers on the wall and compare them with the prepared list (Annexure 1.3C).**

11. **Highlight some of the most important.**

12. **Summarise by highlighting the following principles, "Treat your staff members like internal clients; and Loyalty begets loyalty" Mention that first line supervisors are the most important links in the chain to motivate staff members to deliver excellent customer services.**

13. **Using the flashlight method, ask each participant to complete the following sentence: "Next week, in my O/M/A, I will improve the image of the public service by..."**

Trainerleitfäden mit der Beschreibung von Lernschritten - Anhänge

Annexure 1.3A

READER'S LETTER IN THE WINDHOEK OBSERVER (Saturday 4 September 2004)

Ministry, you're an embarrassment

MINISTRY OF HOME AFFAIRS - DEPARTMENT OF CIVIC AFFAIRS – AN EMBARRASSMENT

With this letter I want to reveal to all the people of Namibia and all the people of the whole world, how pathetic and unprofessional some of the employees of the above-mentioned Ministry are.

Some of the employees, working at the various counters, are arrogant, rude and stupid. They are also unhelpful and treat us like criminals. They think that they are doing us a hell of a favour by trying to help us. They don't allow you to enter the building at the back of the counters. Maybe they are afraid you may discover how useless they are!

The Ministry of Home Affairs should be the top ministry of our country, but I am afraid they still need to improve a lot. Ministry of Home Affairs, please wake up, otherwise our country is going to suffer because of your bad services.

I would suggest that the citizens of Namibia make use of the services of Travel Agencies in order to avoid frustration.

JOHANNES PAULUS
WINDHOEK

Annexure 1.3B

INSTRUCTIONS FOR GROUP WORK (20 minutes)

1. You will be provided with a copy of the letter "Ministry, you're an embarrassment", which you should study and discuss.
2. In your group, you should list the ways in which this letter would negatively impact on your unit and the O/M/A.
3. What can you do to improve the situation?
4. How would you (as a unit and as staff members) benefit from such improvement (s)?
5. Write the main points of the group work on a flip chart and choose one of your group members to give feedback.