



Training

05

Das Kritikgespräch

Zu Verhaltensänderungen motivieren

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-consulting

Seydelstraße 21

10117 Berlin

Tel.: +49 (0)30 22361515

Fax.: +49 (0)30 22361516

E-Mail: info@efficientia-consulting.de

www.efficientia-consulting.de

Inhalt

1 IHR TRAINING.....	3
2 IHR TRAININGSERFOLG.....	5
3 IHR TRAINER: DR. BURKHARD RADTKE.....	7
4 DREI GUTE GRÜNDE	11
5 ORGANISATION UND TEILNAHMEBEDINGUNGEN ...	12

1 Ihr Training

Trainingsziel

Die Teilnehmer lernen, wie sie mittels Kritik ihren Gegenüber erfolgreich motivieren, sein Verhalten zu ändern und konsequent das zu tun, was er von sich aus nicht tun würde. Auf der Grundlage von psychologische Strategien und praxistaugliche Techniken gelingt es ihnen, den Gesprächspartner für ihre Kritik zu öffnen, Verständnis und Einsicht zu schaffen sowie Verbindlichkeit und die nachhaltige Umsetzung zu sichern.

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte

Dauer

1 Tag

Gruppengröße

2 bis 4



Praxisnutzen

Alle Inhalte und Techniken werden auf die konkreten Situationen und Herausforderungen der Teilnehmer bezogen und angewandt. Davon abgesehen erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit, Fälle aus ihrer Praxis einzubringen, für die effektive Lösungen erarbeitet werden. Die Teilnehmer erproben einen effektiven Leitfaden für erfolgreiche Kritikgespräche. Eine freiwillige Videoanalyse verstärkt die Selbst- und Fremdrelexion. Zum Abschluss des Trainings hat jeder Teilnehmer einen auf sich zugeschnittenen Handlungsplan ausgearbeitet. Dieser unterstützt ihn dabei, das frisch Gelernte sofort in seinem beruflichen Alltag aktiv anzuwenden.

Thematische Gliederung

1. Die Brisanz von Kritik
2. Den Boden bereiten
3. Die effektive Vorbereitung
4. Den passenden Einstieg wählen
5. Die eigentliche Kritik formulieren
6. Den Gegenüber ins Boot holen
7. Den Gegenüber zur Verhaltensänderung motivieren
8. Verbindlichkeit schaffen
9. Die Umsetzung absichern

Nach dem Training wissen Sie:

- ◇ wie Sie die Chancen von Kritik voll ausschöpfen und die Risiken minimieren
- ◇ wie Sie den optimalen Zugang zu Ihrem Gegenüber finden
- ◇ wie Sie ein Kritikgespräch perfekt vorbereiten
- ◇ wie Sie ohne Small Talk positiv in ein Kritikgespräch einsteigen
- ◇ wie Sie Widerstand zuvorkommen
- ◇ wie Sie Verständnis und Einsicht erzielen und absichern
- ◇ wie Sie den Gesprächspartner emotional und rational überzeugen
- ◇ mit welchem Gesprächstechniken Sie das Gespräch aktiv lenken
- ◇ wie Sie Verbindlichkeit herstellen
- ◇ wie Sie wertschätzend Einwände entkräften und Forderungen ablehnen
- ◇ wie Sie den Gegenüber motivieren, etwas zu tun, was er von sich aus nicht täte
- ◇ wie Sie den Umsetzungserfolg erhöhen und die negative Macht der Gewohnheit unschädlich machen
- ◇ wie Sie professionelle Kritikgespräche führen

Methodik

Vortrag, Einzel- und Partnerarbeit, Diskussion, Selbst- und Fremdrelexion, Übungen, Feedback, Rollenspiele mit Praxissituationen, Videoanalyse von Gesprächssequenzen

2 Ihr Trainingserfolg

Den Erfolg meiner Trainings bemesse ich danach, in wie weit es mir gelingt,

- ◆ das **Wissen** und die **Kompetenzen** der Teilnehmer auf- und auszubauen
- ◆ ihre **Wahrnehmung** und ihr **Bewusstsein** zu schärfen
- ◆ ihr **Handlungsrepertoire** zu erweitern
- ◆ ihre **Motivation** zu steigern, gewonnene Einsichten umzusetzen
- ◆ und ihr **Verhalten** in diesem Sinne nachhaltig zu verändern.

Auf der Grundlage wissenschaftlicher Forschung und meiner eigenen langjährigen Lehrpraxis in unterschiedlichen Zusammenhängen wie Schule, Berufsbildung, Fachhochschule, Universität und Privatwirtschaft habe ich das *Konzept des effizienten Lernens*TM entwickelt. Um die Tiefen- und Langzeitwirkung des Trainings zu steigern, kombiniere ich mannigfaltige methodisch-didaktische Instrumente. Diese setze ich nicht nur während, sondern auch vor und nach dem eigentlichen Training ein.

Vor Trainingsbeginn erhält jeder Teilnehmer einen von mir entwickelten Analysebogen. Dieser dient zum einen der Trainingsvorbereitung des Teilnehmers und ist zum anderen die Grundlage für den inhaltlichen und methodischen Aufbau des Trainings. Der Teilnehmer setzt sich dabei intensiv mit seiner IST-Situation, seinen Erwartungen, Wünschen und Zielen auseinander. So kann er im Training neue Informationen optimal aufnehmen und langfristig abspeichern. Mittels einer Profild diagnose der Teilnehmer gewichte ich die gewünschten Inhalte des Trainings und arbeite sie exakt für die relevanten Arbeitssituationen der Teilnehmer aus. Ich knüpfe an das jeweilige Vorwissen der Teilnehmer an, entwickle Beispiele und Übungen, die aus der Arbeitswelt der Teilnehmer entsprungen sein könnten, und wähle in Abhängigkeit der ermittelten Lerntypen geeignete Methoden aus. Aus diesem Grund ist jedes firmeninterne und offene Training von efficientia-consulting einzigartig.

Damit die Teilnehmer den höchst möglichen praktischen Nutzen in der Trainingszeit erzielen, ist die Gruppengröße bei offenen Trainings auf 4 Teilnehmer begrenzt. In

DAS KRITIKGESPRÄCH
Zu Verhaltensänderungen motivieren

diesem Rahmen kann ich auf die konkreten Herausforderungen jedes Teilnehmers eingehen und jeden Einzelnen dabei unterstützen, für seine Situation passende Strategien und Verhaltensweisen zu entwickeln und zu erproben.

Der Lernprozess der Teilnehmer setzt sich nach Ende des Seminars weiter fort. In einem Lernplan treffen sie eine verbindliche Vereinbarung über Lernziele und Meilensteine. Nach Abschluss des Trainings unterstützen ein ausführliches Seminarhandbuch, ein Lerntagebuch, regelmäßige Lernmemos sowie ein persönliches Telefoncoaching mit jedem Teilnehmer den Praxistransfer.

Das *Konzept des effizienten Lernens*TM liegt sowohl allen offenen als auch allen firmeninternen Trainings von *efficientia-consulting* zugrunde. Es sorgt dafür, dass die Teilnehmer nicht bloß beim Wissenstransfer, sondern auch bei dem Grad der Langzeitmotivation und der nachhaltigen Verhaltensänderung Spitzenleistungen erzielen. Permanente Evaluationen belegen die hohe Effektivität und Zufriedenheit meiner Seminarteilnehmer. Die Gesamtbewertung meiner Trainings liegt seit Jahren bei “sehr gut”.



Sie möchten mehr über das *Konzept des effizienten Lernens*TM und meine Trainingsmethoden erfahren? Sie sind an aktuellen Evaluationen und Langzeituntersuchungen interessiert? Sprechen Sie mich gerne an!

3 Ihr Trainer: Dr. Burkhard Radtke

Neben meiner Tätigkeit als Trainer, Coach und Berater für Kommunikation, Kundendialog und Mitarbeiterführung lehre ich als Dozent an zahlreichen Hochschulen. Nachfolgenden finden Sie Angaben zu meinen Tätigkeiten, meiner Ausbildung und meinen Publikationen.

**Training
Coaching
Beratung**

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-consulting



für

Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung

Training

mit Dr. Burkhard Radtke

**Komplexe
Inhalte**

... praxisbezogen fokussiert
... verständlich kommuniziert
... nachhaltig realisiert

Training

- ★ Kundendialog
- ★ Verkaufen und Verhandeln
- ★ Mitarbeitergespräche
- ★ Mitarbeiterführung
- ★ Motivation und Entwicklung
- ★ Konfliktlösung und Sozialklima
- ★ Vorträge und Präsentationen
- ★ Argumentation und Rhetorik

Coaching

- ★ Berufliche Herausforderungen
- ★ Konflikte und kritische Situationen
- ★ Persönliche Entwicklung

Beratung

- ★ Vorträge, Präsentationen, Berichte
- ★ Kundenbefragungen
- ★ Mitarbeiterbefragungen
- ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

Publikationen	
Artikel (Auszüge):	<p>„Führen in einer schwierigen Zeit“, <i>Die Bank</i> 06/2010</p> <p>„Gerechtigkeit und Motivation. Durch Ungleichbehandlung und Transparenz für Fairness und Leistungsbereitschaft sorgen“, <i>Privatbahn Magazin</i> 03/2010 Mai/Juni</p> <p>„Führen in schwierigen Zeiten“, <i>Süddeutsche Zeitung</i> 23.03.2010</p> <p>„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009</p> <p>„Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003</p> <p>„Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003</p> <p>„Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002</p> <p>„Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002</p> <p>„Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002</p> <p>„An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002</p> <p>„Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002</p> <p>„Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung Nr. 3</i>, 14.01.2002</p> <p>„Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001)</p> <p>„Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001</p> <p>„Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001</p> <p>„Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001</p> <p>„Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001</p>
Bücher:	<p><i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009)</p> <p><i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)</p>

4 Drei gute Gründe

... um mit Dr. Burkhard Radtke zusammenzuarbeiten:

1. **Exzellent** im Wissen

Ich vereine die betriebswirtschaftliche, die soziologische, die philosophische und kommunikationswissenschaftliche Perspektive. Mit mir werden Sie Ihr Anliegen ganzheitlich durchdringen und dabei zu überraschenden Einsichten gelangen.

2. **Effektiv** in der Methodik

Als Erziehungswissenschaftler verfüge ich über eine ausgeprägte methodisch-didaktische Kompetenz. Die für Ihr individuelles Lernprofil wirksamsten Methoden garantieren Ihnen maximalen Lernerfolg und viel Spaß.

3. **Effizient** in der Umsetzung

Bei allen meinen Leistungen setze ich auf maximale Effizienz. Mit mir erreichen Sie Ihre Ziele mit dem bestmöglichen Verhältnis von Aufwand und Nutzen.

5 Organisation und Teilnahmebedingungen

Anmeldung

Sie können sich mit dem ausgefüllten Anmeldeformular auf der letzten Seite per Fax oder Post anmelden. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die **Teilnehmerzahl auf 4 Teilnehmer begrenzt**. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss des Teilnehmers vor.

Durchführung

Die Seminare finden von 10 bis 18 Uhr in ausgewählten Tagungshotels statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande. Termine und Veranstaltungsorte finden Sie auf dem Anmeldeformular auf der letzten Seite.

Teilnahmegebühr

In der Teilnehmergebühr für das Training in Höhe von € 1.090,-- (zzgl. MwSt.) enthalten sind:

- ◆ Die **Teilnahme** an dem Training
- ◆ Die **Tagungspauschale** für Seminarräume und Technik
- ◆ Die **Verpflegung** (Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke)
- ◆ Ein **Abschlusszertifikat** mit einer Auflistung der behandelten Inhalte
- ◆ **Umfangreiche Trainingsunterlagen** in einem Handbuch. Der ausführliche Trainingsreader enthält die wichtigsten Vortragscharts, vorbereitete Mitschrift-

DAS KRITIKGESPRÄCH
Zu Verhaltensänderungen motivieren

Seiten sowie Übungen. Er erleichtert nicht nur die Aufnahme der einzelnen Themenkomplexe, sondern unterstützt zudem den Lernprozess im Anschluss an das Training.

- ◆ **Schriftliche Vorbereitung** auf das Training
- ◆ **3 schriftliche Lernmemos** zur Transfersicherung über ein Jahr im Anschluss an das Training
- ◆ ein viertelstündiges **Telefoncoaching** mit Dr. Burkhard Radtke bis 3 Monate nach dem Training nach individuellem Bedarf und individueller Vereinbarung mit jedem Teilnehmer

Stornierung

Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia-consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 2 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.

Falls Sie Interesse an einem geschlossenen Training für Ihre Abteilung oder Ihr Unternehmen haben. Ich biete „Das Kritikgespräch“ auch als firmeninternes Training an. Nehmen Sie gerne mit mir [Kontakt](#) auf.

ANMELDUNG

Offenes Training mit DR. BURKHARD RADTKE

<p style="text-align: center;">Anmeldung per Post oder Fax</p> <p><i>Diese Anmeldung ausdrucken, ausfüllen und per Post oder Fax (030-22361516) zurücksenden.</i></p>	<p style="text-align: center;">Anmeldung per E-Mail</p> <p><i>Klicken Sie auf die E-Mail-Adresse und nennen Sie Seminartitel, Datum, Ort, Teilnehmer und Kontaktdaten.</i></p> <p style="text-align: center;">anmeldung@efficientia-consulting.de</p>
<p>efficientia-consulting Dr. Burkhard Radtke Seydelstraße 21 10117 Berlin</p>	

Das Kritikgespräch *Zu Verhaltensänderungen motivieren*

<input type="checkbox"/> 23. Nov 2012 Hamburg	<input type="checkbox"/> 28. Jan. 2013 Frankfurt a.M.	<input type="checkbox"/> 20. März 2013 Berlin	<input type="checkbox"/> 03. Juni 2013 München
--	--	--	---

Verbindliche Trainingsanmeldung durch:

Vorname und Name	Firma und Funktion
Straße und Hausnummer	PLZ und Ort
Telefon und Durchwahl	E-Mail
Datum	Unterschrift

1. Teilnehmer <input type="checkbox"/> = Anmelder	2. Teilnehmer
Vorname und Name	Vorname und Name
Telefon und Durchwahl	Telefon und Durchwahl
E-Mail	E-Mail

1. Anmeldung: Bitte senden Sie uns dieses ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder Brief. Um die hohe Qualität der Trainings zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf 4 begrenzt. Ihre Anmeldung wird in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die AGB an, die unter www.efficientia-consulting.de einzusehen sind. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung, durch welche der Vertrag zustande kommt, zusammen mit der Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind sofort fällig, spätestens jedoch bis 3 Wochen vor Seminarbeginn auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Sollte die Rechnung bis zum Beginn des Seminars nicht beglichen worden sein, behalten wir uns den Ausschluss der Teilnehmer vor.

2. Teilnahmegebühr: In der Teilnahmegebühr für das eintägige Training in Höhe von € 1.090,- (zzgl. MwSt.) enthalten sind: Die Teilnahme an dem Training, die Tagungspauschale für Seminarräume und Technik, die Verpflegung (Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke), ein Abschlusszertifikat mit einer Auflistung der behandelten Inhalte, umfangreiche Trainingsunterlagen, eine Seminarvorbereitung, 3 Lernmemos sowie ein viertelstündiges Telefoneinzelcoaching. Das Seminar findet von 10 bis 18 Uhr in ausgewählten Tagungshotels statt. Gerne übernehmen wir für Sie die Hotelreservierung. Der Vertrag über die Hotelleistung kommt ausschließlich zwischen dem Teilnehmer und dem Hotel zustande.

3. Stornierung: Wird die Anmeldung zu einem offenen Seminar durch den Teilnehmer/Auftraggeber zurückgezogen, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens 4 Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei *efficientia consulting* eingeht. Bei einer Stornierung zwischen 4 und 2 Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Wir behalten es uns vor, ein Seminar spätestens zwei Wochen vor Beginn abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 2 Teilnehmern nicht erzielt wird. Der Teilnehmer/Auftraggeber hat die Wahl zwischen unverzüglicher Erstattung der Seminargebühren oder Teilnahme an einem Ersatztermin. Etwaige dem Auftraggeber durch eine Absage oder Verschiebung entstehende zusätzliche Kosten werden nicht erstattet.