



# Die acht größten Fehler in der Mitarbeiterschulung und im Coaching

... und wie Sie es besser machen

Erfolgreiches Contactcenter 2013 in Hanau

Referent: Markus Euler



# 1. Es fehlt an klaren Zielen!

Gibt es klare und messbare Seminarziele?

Wie sind diese Ziele mit den Zielen der Teilnehmer verknüpft?

Welche Zielkonflikte gibt es?





## 2. Wissensvermittlung steht im Vordergrund – anstatt der Verhaltensänderung

**WISSEN**  
*und nichts tun,  
ist wie nicht wissen!*

Dalai Lama

Copyright by [www.wall-art.de](http://www.wall-art.de)



## 2. Wissensvermittlung steht im Vordergrund – anstatt der Verhaltensänderung

Wie viel und welches Wissen ist notwendig, um die Seminarziele zu erreichen?

Muss das Wissen in der Veranstaltung vermittelt werden?

Wie ist das Verhältnis von KNOW-how und DO-how?

Ist es eine Trainerveranstaltung oder eine Teilnehmerveranstaltung?

Welche Erwartungshaltungen gibt es seitens aller Beteiligten? (Führungskräfte, Auftraggeber, Trainer, Teilnehmer)



### 3. „Falsche“ Modelle im falschen Kontext



Copyright by [www.die-welt-ist-im-wandel.de](http://www.die-welt-ist-im-wandel.de)



### 3. „Falsche“ Modelle im „falschen“ Kontext

Die Hummel, die eigentlich nicht fliegen kann

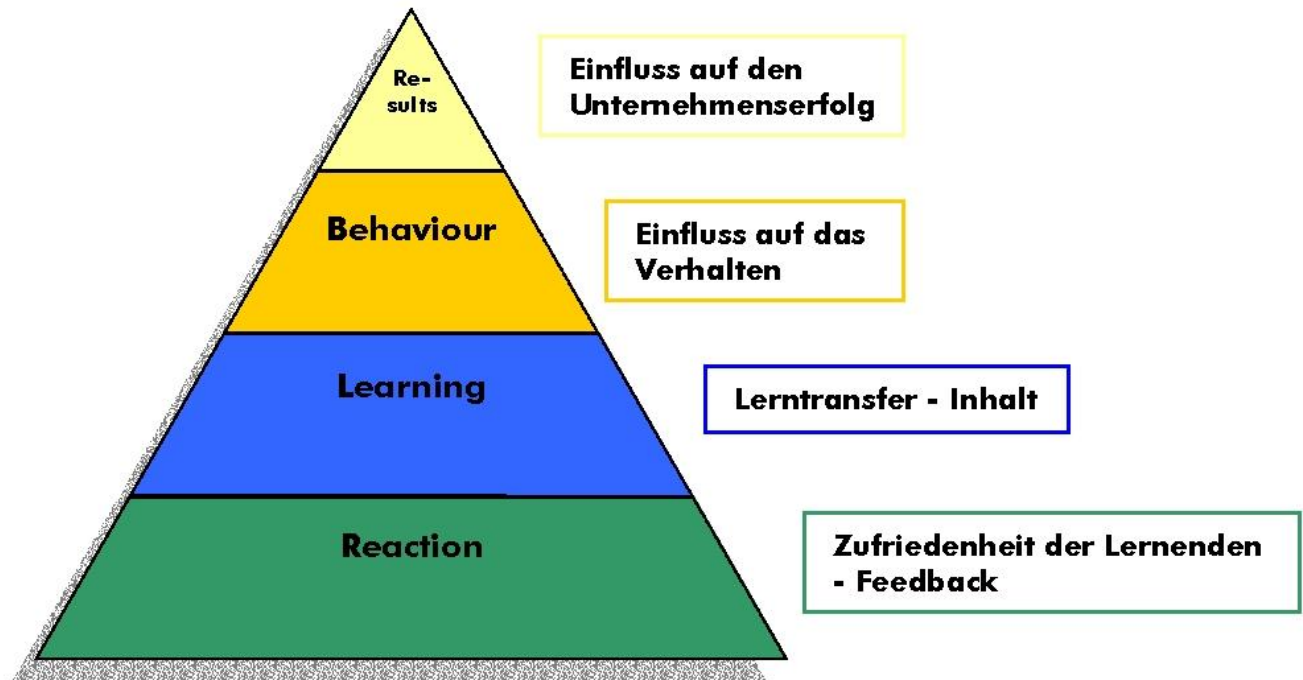
Die 55-28-7-Regel

Aktives Zuhören

Körpersprache



## 4. „Stiefkinder“: Lerntransfer und Bildungscontrolling



**4-Ebenen-Evaluationsmodell nach  
Donald Kirkpatrick**



## 4. „Stiefkinder“: Lerntransfer und Bildungscontrolling

Wie weit sind diese Themen in Seminare, Workshops und Trainings integriert?

Welche Transfer-Tools erhalten die Mitarbeiter bereits in der Veranstaltung?

Welche Transfer-Tools werden begleitend eingesetzt?

Besitzen die Trainer entsprechende Kompetenzen?





## 5. Nicht mehr zeitgemäße oder lernbehindernde Methoden und Technikeinsatz

Wie oft wird „betreutes Lesen“ durchgeführt?  
(Powerpoint)

Orientieren sich die Medien und Techniken an dem außerbetrieblichen Lern- und Informationsverhalten der Mitarbeiter?

Inwieweit werden alle verfügbaren Medien und Sinne eingesetzt/gefordert?

Weiterbildung ist kein „Trainerspielplatz“



## 6. Nicht die „besten“ Lehrer



Copyright by [www.zazzle.com](http://www.zazzle.com)



## 6. Nicht die „besten“ Lehrer

Warum führt genau diese Person diese Weiterbildung durch?

Welche Kriterien werden bei der Auswahl herangezogen? – warum nicht der/die Beste?

An welchen Ergebnissen wird der/die Trainer(in) gemessen?

Aus welcher Motivation heraus handeln diese Personen?

Wie sieht es aus in Bezug auf Wertschätzung, Respekt, Fordern, Fördern, Disziplin ... ?



Spaß

## 7. Es macht keinen Spaß!





## 7. Es macht keinen Spaß!

Welche Elemente werden gezielt eingesetzt, um eine Arbeits- und Lernatmosphäre die Spaß macht zu schaffen?

Wie werden Lerngruppen zusammen gesetzt? –  
Welche Gruppengrößen sind üblich?

Hat jeder Mitarbeiter schon an einem „LernenLernen-  
Training oder Gedächtnissport teil genommen?

Wie werden im Unternehmen/in der Abteilung  
(Lern-)Erfolge gefeiert?

Ist das Seminar der gleiche, langweilige Standard wie das  
Mittagsbuffet?



## 8. Coaching – Schwere Kost oder Bällchenwerf



Copyright by [www.colourbox.de](http://www.colourbox.de)



## 8. Coaching – Schwere Kost oder Bällchenwerfen?

Gibt es einen Coaching-Prozess (zeitlich, inhaltlich, emotional)?

Welche Konsequenzen haben Weiterbildung und Coaching?

Kann die Führungskraft wirklich ein guter Coach sein? Unter welchen Voraussetzungen und in welchem Rahmen?

Wie weit ist Coaching „Betrug“ auf Gegenseitigkeit?“



# IHRE FRAGEN?





## Kontakt

[www.markus-euler.de](http://www.markus-euler.de)

[www.abenteuer-verkaufen.de](http://www.abenteuer-verkaufen.de)

[www.pimpyoursales.de](http://www.pimpyoursales.de)

[www.telesales-benchmark.de](http://www.telesales-benchmark.de)

E-Mail: [me@markus-euler.de](mailto:me@markus-euler.de)

Tel.: +49 6071- 49 75 38

Mobil: +49 170 909 609 1



  
Telesales-Benchmark

**>> markus euler <<**  
einfach.besser.verkaufen