****

##### FAHRER TRAINING

##### **Körpersignale erkennen**

**Dauer** 1 Tag

**Zielgruppe** Fahrzeugführer/-innen aus dem Personenverkehr und alle im direkten

Kundenkontakt stehenden Mitarbeitenden.

**Voraussetzung** Fahrzeugführer/-innen im Besitze eines Führerausweises aus den Kategorien D/D1.

**Ausbildner** Bernhard Grimm, GrimmKomm, Münsingen (CZV-zertifiziert)

**Teilnehmer** Chauffeure, Disponenten und alle, die Ihren Stress vermeiden und abbauen wollen.

**Lernziele** Die Teilnehmenden

- erkennen, dass der Körper dauernd Signale sendet

- lernen, wie gewisse Signale zu interpretieren sind

- kennen die wesentlichen Körpersignale im Gespräch

- sind sich ihrer eigenen nonverbalen Wirkung bewusst

- wissen, was Reviere sind, wie sie markiert und verteidigt werden

- wissen, wie sie sich optimal in verschiedenen Revieren zu verhalten haben

- kennen die sogenannten Aggressions-Distanzen und können sie respektieren

**Inhalt** Über 50% aller Informationen vermittelt der Mensch über seinen Körper. Sich kundenorientiert verhalten heisst auch, die Signale der Körpersprache richtig erkennen und interpretieren zu können. Die Art und Weise, wie wir uns beim Kunden auch mit unserer Körpersprache ausdrücken, hat mit Einfluss auf unser Gesamtbild, das wir vermitteln. Gleichzeitig sendet auch der Kunde laufend Signale.

Je besser wir diese Signale erkennen, desto besser können wir den Kunden lesen und auf seine durch den Körper ausgedrückten Erwartungen und Bedürfnisse eingehen.

**Attest** Der Teilnehmer erhält nach Absolvierung des Lehrgangs ein Attest und zudem den  
SARI-Eintrag (Kursbestätigung der asa) – CZV-Anerkennung.

**Tagesprogramm**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zeit** | **Dauer h** | **Inhalte (Methoden\*)** | **Lehrkräfte** |
| 08.30 – 08.40 | 0:10 | **Begrüssung / Kursziele / Erwartungen / Einleitung** | Trainer |
| 08.40 – 09.40 | 1:00 | **Was ist Körpersprache?**  Wie funktioniert Körpersprache  Gesten und Zustand  Angeborene Gesten  (Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 09.40 – 10.15 | 0:35 | **Typische Bewegungsmuster Teil 1a**  Welche Gesten wirken wie?  (Gruppenarbeit) | Trainer |
| 10.15 – 10.30 | 0:15 | Pause |  |
| 10.30 – 12.00 | 1:30 | **Typische Bewegungsmuster Teil 1b**  Präsentation der Gruppenarbeiten:  Gesten erkennen anhand von Beispielen  Erkenntnisse  (Gruppenarbeit, Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 12.00 – 13.00 | 1:00 | Mittagspause | - |
| 13.00 – 14.00 | 1:00 | **Interpretation von Gesten Teil 2**  Hände, Grussformen und deren Bedeutung$  (Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 14.00 – 14.50 | 0:50 | **Revierverhalten**  Was sind Reviere?  Wie werden sie markiert und verteidigt?  Verhalten in Aggressionsdistanzen  (Gruppenarbeit und Präsentation) | Trainer |
| 14.50 – 15.05 | 0:15 | Pause |  |
| 15.05 – 16.45 | 1:30 | **Konflikte vermeiden**  Wie Konflikte entstehen  Wie wir Konflikten vorbeugen  Verhalten bei Reklamationen  (Gruppenarbeit, Präsentation, Diskussion im Pl) | Trainer |
| 16.45 – 17.00 | 0:15 | **Zusammenfassung und Fragen**  Fragen und Schlussbesprechung (Diskussion, Feedback) | Trainer |
| **Total** | **7:00** |  |  |

\*

Die Methoden können nach Erwartungshaltung der Teilnehmer und je nach Referenten vom Programm

abweichen. Beim Einsatz von stärker schülerzentrierten Unterrichtsverfahren lässt sich nur der organisatorische

Ablauf festlegen, während die methodischen Einzelheiten nicht geplant werden können (vgl. R Dubs,

Unterrichtsvorbereitung, 1996).