

Der direkte Draht zum Reiter

Kommunikationstraining für die Unterrichtserteilung

In dem speziell für Ausbilder im Reitsport entwickelte Kommunikationstraining erhalten Sie die notwendige Methodenkompetenz, um zukünftig gezielter, einfühlsamer und erfolgreicher mit Ihren Reitkunden im und außerhalb des Reitunterrichts zu kommunizieren. Die Gestaltung unserer zwischenmenschlichen Beziehungen durch unser Kommunikationsverhalten entscheidet darüber, ob wir unsere Ziele erreichen. Für die optimale Ausübung der Tätigkeit als Ausbilder werden daher, neben den fachlichen Fähigkeiten des Reitens und der Ausbildung von Pferden, auch das Wissen und die Fähigkeit im Bereich der Kommunikation immer wichtiger. Ein Ausbilder muss Wissen in jeder Reitstunde an seine Reitschüler kommunizieren. Darüber hinaus werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie Reiter durch geeignete Coaching-Tools zu einer verbesserten Selbstreflexion herangeführt werden können. Neben der Theorie, rundet ein Praxisteile aus dem Dressur- und Springunterricht das Training ab

Inhalt :

- Der Reitschüler als Kunde –Bedürfnisse der Reitkunden
- Rollenvielfalt des Ausbilders – Schlüsselqualifikationen des Ausbilders
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Kommunikationsmodelle und ihre Anwendung im Reitunterricht
- Die Rolle als Coach – Grundlagen des Coachings, Coachings-Tools
- Professionelle Fragetechniken als Weg zur Selbstreflexion
- Analysieren von Unterrichtssituationen aus dem Alltag
- Unterstützung bei der Reflexion des eigenen Verhaltens in Trainings- und Wettkampfsituationen

Termin & Ort	14. Januar 2012	14.00 -19.00 Uhr	Erlebnishof Jüterbog LV Berlin-Brandenburg	
	10. März 2012	12.00 - 17.00 Uhr	Reit- und Fahrverein Südkehdingen e.V. LV Hannover	
	03. Juni 2012	13.00 -18.00 Uhr	Reit- u. Fahrgemeinschaft Berlin-Süd e.V. LV Berlin-Brandenburg	60,00€
	02. September 2012	12.00 - 17.00 Uhr	Reit- u. Fahrgemeinschaft Berlin-Süd e.V. LV Berlin-Brandenburg	60,00€

Wer wird den gleich in die Luft gehen

Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden und Konflikten

Der Umgang mit Kundenbeschwerden gehört sicherlich nicht zu den angenehmsten Aufgaben in einem Verein oder Reitbetrieb. Aber ein aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen ihres Vereins und Reitbetriebes aus Reiter-/Kundensicht. Dabei werden Kundenbeschwerden von den Betroffenen als Konflikte wahrgenommen, die zu jedem Zeitpunkt auftreten können. Wie jeder andere Konflikt können auch Kundenbeschwerden eskalieren, wenn sie nicht beziehungs- und ressourcenorientiert gelöst werden. Dies bedeutet, dass nicht nur die Gefühle und Erwartungen des Kunden, sondern auch die Befindlichkeit des verantwortlichen Ansprechpartners im Verein/Reitbetrieb für den erfolgreichen Umgang mit Kundenbeschwerden von hoher Bedeutung sind.

Zielsetzungen für das Seminar

- Sie kennen die Bedeutung von Beschwerden für Ihre Kunden und Ihren Verein / Reitbetrieb.
- Sie können Emotionen der Kunden und Ihre eigenen im Gespräch erkennen und sicher mit ihnen umgehen.
- Sie können unterschiedliche Gesprächsstrategien einsetzen.
- Sie lernen, sich selbst zu entlasten.
- Sie kennen die Anforderungen die Kundenbeschwerde als Beziehungskonflikt an Sie und Ihre Mitarbeiter stellen
- Sie können Ihre Mitarbeiter optimal auf den Umgang mit Kundenbeschwerden vorbereiten
- Sie können Gesprächstechniken und Konfliktlösungsstrategien zielgerichtet einsetzen

Termin & Ort	11. Juni 2012	18.30 - 21.00 Uhr	Berlin	30,00€
	22. Oktober 2012	18.30 -21.00 Uhr	Berlin	30,00€

Die moderierte Vereinssitzung - Vereinssitzungen effektiv leiten *Das Handwerkszeug für Ihr Ehrenamt*

Bei Vereinssitzungen, Strategietreffen oder bei der Umsetzung von Projekten trägt ein gut geplanter und moderierter Ablauf viel zu einer effektiveren Arbeitsweise und zu besseren Ergebnissen bei. Ziel dieses Trainings ist es, Besprechungen und Vereinssitzungen zielorientiert zu leiten, Gruppendynamiken schnell zu erkennen, als Moderator die Potenziale der Teilnehmer als Gruppe nutzbar zu machen und so zu einem erfolgreichen Besprechungsergebnis zu gelangen. Dazu gehört eine überlegte Tagesordnung, erprobte Regeln der Gesprächsführung, zweckdienliche Zeitrahmen und wohlumrissene Einzelschritte begründen nicht nur eine demokratische, sondern auch effektive Verfahrenstechnik und Sitzungskultur. Alle dieses soll einer Gruppe in geeigneter Weise ermöglichen, gemeinsam(e) Ziele zu erreichen und Aufgaben zu lösen.

Seminarinhalte

- Besprechungen und Sitzungen gut vorbereiten, alle Anwesenden in den Entscheidungsprozess einbeziehen, die Diskussion effizient strukturieren und so zu klaren Ergebnissen kommen
- Vermittlung von konkretem Wissen für die Moderation zur Entscheidungsfindung, Problemlösung und Ideenentwicklung
- Umgang mit Medien (Flipchart etc.)
- Verhalten wahrnehmen, richtig interpretieren, wirksam reagieren
- Der Umgang mit schwierigen Teilnehmern

Termin & Ort	21. Mai 2012	18.30 - 21.00 Uhr	Berlin	30,00€
	19. November 2012	18.30 - 21.00 Uhr	Berlin	30,00€

Verbindliche Anmeldung

Training	_____	Termin	_____
Anrede	_____		
Vorname	_____	Nachname	_____
Straße/Nr.	_____	PLZ/Ort	_____
Telefon	_____	E-Mail	_____
Seminargebühr	_____		

Hinweise

Da die Teilnehmerzahl der einzelnen Veranstaltungen beschränkt ist, werden die Teilnehmerplätze nach Eingang der Anmeldungen (mit erfolgten Zahlungseingang) vergeben. Sollten wir gezwungen sein das Training abzusagen wird der Betrag retourniert. Weitergehende Ansprüche an den Veranstalter bestehen nicht. Der Teilnehmerbetrag ist zahlbar innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung. Bei Absagen bis 14 Tage vor Trainingsbeginn erstatten wir 50% des Teilnehmerbetrages. Sollten Sie kurzfristiger stornieren müssen wir Ihnen den gesamten Teilnehmerbetrag in Rechnung stellen. Gerne können Sie einen adäquaten Ersatzteilnehmer benennen.

Datum/Unterschrift

An: Ingola Berg
Per Post: Riemeisterstr.156. 14169 Berlin
Per E-Mail: mail@ingolaberg.de

Per Fax: 03 21 24 21 41 69

Für Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Tel: 030 / 53 14 70 15 oder Mobil: 0172 / 783 29 91

Gerne biete ich Ihnen meine Trainings und Seminare auch als Maßnahme für Ihren Verein oder Reitbetrieb an, welche sich ganz nach dem individuellen Bedarf der Gruppe bzw. der einzelnen Teilnehmer richten.