****

##### **Der Car-Chauffeur – Beruf und Berufung**

##### Fährst du noch oder begeisterst du schon?

Ein CZV zertifiziertes Tagestraining

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

**Teilnehmer** Car-Chauffeure, Disponenten, Reiseleiter und alle in direktem Kundenkontakt

 stehenden Mitarbeitenden

**Lernziele** Die Teilnehmenden

 - sind sich ihren verschiedenen Rollen als Carchauffeur bewusst (A2)

 - kennen die vielseitigen Erwartungen seitens der Gäste/Passagiere (A2)

 - wissen, was Kunden generell erwarten und wie sie entscheiden (K1)

 - kennen den Unterschied zwischen der egozentrierten und kundenzentrierten

 Kommunikation und erkennen die Vorteile (K3)

 - erfahren, wie sie die Bilder des Kunden richtig deuten können (K3)

 - wissen, wie sie ihre Sprache ihrem inneren positiven Bild anpassen (K3)

 - wissen, wie sie sich positiv von der Konkurrenz abheben können (K3)

 - wissen, wie sie auch in angespannten Situationen ruhig bleiben und

 besonnen agieren. (K1)

****

**Tagesprogramm**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zeit** | **Dauer h** | **Inhalte (Methoden\*)** | **Lehrkräfte** |
| 08.30 – 08.45 | 0:15 | **Begrüssung / Kursziele / Erwartungen / Einleitung**  | Trainer |
| 08.45 – 10.00 | 1:15 | **Unsere Rolle, unsere Funktion**Welche Rollen nehmen wir wahr?Welche Erwartungen haben die Gäste an uns?Was setzen die Gäste voraus?Wie können wir unsere Gäste überraschen?(Kleingruppenarbeit) | Trainer  |
| 10.00 – 10.15 | - | Pause | - |
| 10.15 – 11.15 | 1:00 | **Analyse**Ergebnisse der Gruppenarbeit, Erkenntnisse, Folgen und Chancen.(Präsentation und Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 11.14 – 12.00 | 0:45 | **Wie Menschen entscheiden**Wie entscheiden wir und warum machen wir das so? Was heisst das für unser Verhalten? Wo liegen unsere Chancen?(Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 12.00 – 13.00 | - | Mittagspause | - |
| 13.00 – 14.15 | 1:15 | **Wie wir wirken und zuhören**Wie nehmen wir Botschaften wahr und warum? Wie können wir dafür sorgen, dass wir unsere Gäste/Passagiere schneller und besser verstehen?(Diskussion im Plenum) | Trainer  |
| 14.15 – 15.15 | 1:00 | **Wie wir wirken und sprechen**Wie können wir unsere Sprache unserer inneren Einstellung besser anpassen um gleichzeitig posi-tiver zu wirken und dabei authentisch bleiben?(Gruppenarbeit, Diskussion im Plenum) | Trainer |
| 15.15 – 15.30 | - | Pause |  |
| 15.30 – 16.45 | 1:15 | **Verhalten bei Konflikten**Was gilt es zu beachten, um auch in anspruchs-vollen Situationen ruhig und besonnen zu rea-gieren?(Diskussion im Plenum) | 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).