

# Zusatzqualifikation für Azubis

Im Rahmen eines Rotationsverbundes organisiert die Industrie- und Handelskammer Cottbus für Unternehmen gemeinsam mit Kommunikationstrainerin Astrid Arndt die Zusatzqualifikation „Kommunikations- und Präsentationstechniken“, die Auszubildende im Rahmen ihrer Ausbildung absolvieren können

## Anforderungen

Beruflicher Fortschritt und Erfolg basieren nicht nur allein auf Fachwissen. Persönlichkeitswerte und Motivationsaspekte stellen Unternehmen ebenso in den Vordergrund. Sie erwarten von ihren Auszubildenden und zukünftigen Mitarbeitern individuelle Fähigkeiten wie Eigeninitiative, Überzeugungskraft, fachübergreifendes Denken und Ergebnisorientierung. Die Auszubildenden müssen während der beruflichen Ausbildung ihre eigene Position im Unternehmen erkennen und Gesamtzusammenhänge in ihrem eigenen Handeln berücksichtigen. Auszubildende sind zugleich auch Ansprechpartner für Kunden. Dies bedarf der Grundeinstellung und Motivation, für andere Menschen einen Dienst erbringen zu wollen. Nur so sind Kundenservice und Kundenzufriedenheit garantiert.

## Erfolgreiche Umsetzung

Um den unternehmerischen Erfordernissen zu entsprechen, wurde von der Personalberaterin und Kommunikationstrainerin Astrid Arndt ein Konzept für den Erwerb von Sozial- und Methodenkompetenzen entwickelt.

saßen abends und samstags der angehende Siebdrucker, die Veranstaltungskauffrau, die Kauffrau für Marketingkommunikation und der Mediengestalter gemeinsam auf der Schulbank.

Das Training beinhaltete verschiedene Aspekte. So lernten die

**„Ich erlebte 13 engagierte Auszubildende, die neugierig auf die Themen waren und die Freude am Lernen und „Sich-Ausprobieren“ hatten.“**

ASTRID ARNDT, KOMMUNIKATIONSTRAINERIN

Karin Blank von der Industrie- und Handelskammer Cottbus stellte den Unternehmen nicht nur das Projekt vor, sie stand ihnen auch als kompetente Ansprechpartnerin zu allen Fragen der Fördermöglichkeiten zur Seite. Das Projekt startete mit 13 Auszubildenden. Über einen Zeitraum von vier Wochen

Auszubildenden, wie Kundengespräche professionell geführt werden, wie ein sympathieförderndes Telefonat aufgebaut werden kann und man sich bei Kundenreklamationen korrekt und kundenfreundlich verhält. Auch erfuhren die Auszubildenden, wie sie Konfliktsituationen richtig bewältigen, wie wich-

tig Kommunikation im Team ist und wie sie ihr eigenes Selbstmanagement optimieren können. Anhand von Gruppenarbeiten, Fallstudien und Rollenspielen wurden praxisnahe Gesprächssituationen trainiert und durch Videoaufzeichnungen konnten die Auszubildenden ihr Verhalten und ihre Wirkung auf andere erleben.

## Handwerkskoffer

Am Ende der Zusatzqualifizierung stand den Auszubildenden ein Handwerkskoffer zur Verfügung, der mit unterschiedlichen Methoden, persönlichen Erfahrungen und reichlichem Praxisbezug gefüllt war. Diesen Handwerkskoffer können die Auszubildenden in ihren Unternehmen wieder auspacken und das erworbene Wissen in ihrer täglichen Arbeit umsetzen.

Das Feedback von Kommunikationstrainerin Astrid Arndt: „Es hat mir großen Spaß gemacht, mit den Auszubildenden zu arbeiten und ich gratuliere den Unternehmen zu ihren zukünftigen Mitarbeitern.“

(Arndt/FORUM)

## Nächster Termin

26.05.2009 bis 25.06.2009

Seminarort: Cottbus

Abschluss:

Teilnahmebescheinigung

Ansprechpartnerin:

Karin Blank, IHK Cottbus,

Tel. 0355 365-175

## Auszubildende Anne Berndt im Interview

Anne Berndt, Auszubildende zur Kauffrau für Marketingkommunikation im 3. Lehrjahr bei der eyesky Servicepool GmbH nahm an der Zusatzqualifikation „Kommunikations- und Präsentationstechniken“ teil. Forum befragte sie zum Ablauf und Inhalt der Weiterbildung.

**Frau Berndt, wie haben Sie von der Zusatzqualifikation erfahren?**

Mein Arbeitgeber nahm an der durch die IHK organisierten Projekt-

präsentation teil und hat uns dann sofort überzeugt, daran teilzunehmen. Gerade praktische Beispiele und spezielle Situationen in einer Gruppe gezielt üben zu können, hat mich neugierig gemacht.

**Wurden Ihre Erwartungen erfüllt? Was bringt Ihnen dieses Projekt persönlich?**

Ich war begeistert, wie geschickt Frau Arndt uns den Inhalt des Seminars nahegebracht hat. Wir führten viele praktische Übungen

durch, so auch Telefongespräche mit Probanden, in denen Reklamationen- und Konfliktgespräche simuliert wurden. Am Ende bekam jeder von uns eine persönliche Mappe, die mit einer Menge Tipps für unser weiteres Berufsleben gefüllt war. Sie würden dieses Projekt also weiterempfehlen?

Auf jeden Fall! Gerade Auszubildenden, die oft in Kundenkontakt stehen würde ich dieses Projekt sehr empfehlen. (Es fragte Daniela Tober)



Anne Berndt, Auszubildende zur Kauffrau für Marketingkommunikation.

FOTO: TOBER