

## 7.0ktober 2021

Konfliktfreie Diensteinteilung? Hinweise und Methoden, um die kurzfristige Diensteinteilung zu erleichtern.

## 12.0ktober 2021

Umgang mit Fahrer\*innen am Funk -Noch bessere Kommunikation am Funk und professionelles Funk-Verhalten

## 25. und 26. Oktober 2021

Fehlzeiten senken – Motivation erhalten

TEILNAHME DIGITAL



Diensteinteiler/innen haben eine Mitverantwortung für den reibungslosen Ablauf des Fahrbetriebes, aber auch eine Verantwortung dafür, dass sich Fahrer/innen gut und gerecht behandelt fühlen. Aus dieser doppelten Verantwortung ergeben sich in der Praxis zuweilen kritische oder unangenehme Situationen oder Konflikte.

## Inhaltliche Schwerpunkte

- Wie verstehen wir unsere Aufgabe als Diensteinteiler\*in: "Wunscherfüller", "Neinsager", "Zauberkünstler"…?
- Der angemessene und konfliktvermeidende Umgang mit unterschiedlichen Charakteren der Fahrer\*innen: Die "4-Felder-Methode"
- Sind "Deals" (Geben und Nehmen) bei der Diensteinteilung Vetternwirtschaft oder können solche Abmachungen auch positiv gesehen werden?
- · Haben Diensteinteiler Einfluss auf die Höhe der Fehlzeiten?
- Wie wirke ich auf den Fahrer\*in? Die Wahrnehmung des Anderen und ihre Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf zwischen Diensteinteiler\*in und Fahrer\*in
- Professionelle Kommunikation um Konflikten vorzubeugen und zu vermeiden.

Nehmen Sie den "Frust" aus der Diensteinteilung!

## **Leitung und Moderation**

## **Eberhard Lehrenkrauss**

Dipl.-Sozialwirt, Dipl.-Betriebswirt (FH) Lehrenkrauss Organisationsund Personalentwicklung, Nürnberg

## Torsten Bökenheide

Dipl.-Sozialökonom Torsten Bökenheide, www.anerkennung.eu, Hamburg

## Zielgruppe

Diensteinteiler/innen (Tagesdisponenten)

Dauer: 1 Tag, 8.30 bis ca. 16.30 Uhr inkl. Pausen



Die Leitstelle ist der zentrale und häufigste Ansprechpartner für die Fahrer und Fahrerinnen im beruflichen Alltag. Dies macht die Art und Form der Kommunikation zwischen Fahrer/innen und Leitstelle so bedeutsam. Sie prägt nicht nur das Klima zwischen Fahrpersonal und Leitstelle, sondern kann zur Motivation oder auch Demotivation der Fahrer und Fahrerinnen beitragen. Ein wesentliches Ziel dieses Kompaktseminars ist es, persönliche Voraussetzungen für ein positives und effektives Verhältnis Leitstelle - Fahrpersonal zu schaffen. Stimme, Artikulation, Tonfall und Wortwahl sind entscheidend für eine gute und sichere Verständigung - und damit auch für das gegenseitige Verständnis, gerade auch bei Fahrern und Fahrerinnen, deren Muttersprache nicht deutsch ist. In diesem Kompakt-Seminar werden bewährte und neue Tipps zur noch besseren Kommunikation und Verständigung vorgestellt und Vorgehensweisen besprochen,

# Inhaltliche Schwerpunkte

- · Rolle des Leitstellenmitarbeiter\*in gegenüber den Fahrer\*innen
- Die Einstellung zur Aufgabe und zu den Kolleg\*innen im Fahrdienst
- Warum versteht der eine Disponenten den gleichen Fahrer besser als ein anderer?
- Verständigung setzt oft Verständnis voraus: Die Situation der Fahrer\*innen im Kontakt mit der Leitstelle.
- Was man mit der Sprache, Stimme und Klang alles ausdrückt auch am Funk gibt es einen "Gesichtsausdruck"!
- Stimme und Sprache mit einfachen Tipps optimieren. "Der Ton macht die Musik"
- Missverständnisse vermeiden und Streit vorbeugen durch geschickte Wortwahl.
- Wie gibt man Anweisungen so durch, dass sie sofort verstanden und akzeptiert werden?

Verbessern Sie den Umgangston der Leitstelle mit den Fahrer\*innen!

#### **Leitung und Moderation**

#### **Eberhard Lehrenkrauss**

Dipl.-Sozialwirt, Dipl.-Betriebswirt (FH) Lehrenkrauss Organisationsund Personalentwicklung, Nürnberg

## Zielgruppe

Leitstellenmitarbeiter/innen und Vorgesetze von Leitstellen

Dauer: 1 Tag, 8.30 bis ca. 16.30 Uhr inkl. Pausen



Krankheitsbedingte Fehlzeiten zu senken ist ein Teil der Führungsarbeit. Eine hohe Anwesenheitsquote dauerhaft zu halten, der andere Teil. Die Teilnehmer des Seminars lernen eine handhabbare und inzwischen vielfach bewährte Vorgehensweise kennen, die jedem/jeder Vorgesetzten/Führungskraft erfolgreich hilft, nicht nur die Fehlzeiten kurzfristig zu senken, sondern auch die stets Anwesenden nicht aus den Augen zu verlieren.,

## Inhaltliche Schwerpunkte

- Kurzfriste Erfolge: Warum es klug ist, zwischen "Blaumachern" und "echten" Kranken zu differenzieren (und wie man das richtig macht) und die Gespräche danach auszurichten.
- Langfristige Erfolge: Warum es sich nachhaltig lohnt, wertschätzende Gespräche mit diejenigen zu führen, die "immer da" sind.
- · Das systematische Vorgehen: Wie bauen sich die Gespräche auf?
- · Praktische Tipps zur Einführung im Betrieb.
- Die spezielle Situation im Fahrdienst: Wer soll welche Gespräche führen? Was braucht er/sie dafür?
- Die Rolle der Diensteinteiler: Können sie die Fehlzeitenquote beeinflussen?

## Senken Sie die Fehlzeiten!

### Leitung und Moderation

Torsten Bökenheide Dipl.-Sozialökonom Torsten Bökenheide, www.anerkennung.eu, Hamburg

## Zielgruppe

Betriebsleiter, Betriebshofleiter, Gruppen-/Teamleiter, Personalleiter/ Mitarbeiter der Personalabteilung; Betriebs- und Personalräte.

Limitierte Teilnehmerzahl: 6

Dauer: 25. und 26. Oktober 2021, 3,5h, 8.30 bis ca. 12.00 Uhr



# beka

Potenziale nutzen

## **Online-Seminar**

#### virtuell über zoom

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie von uns die Einwahldaten für das Online-Seminar. Für eine erfolgreiche und interaktive Teilnahme benötigen Sie eine stabile Internetverbindung, ein Mikrofon und im besten Fall auch eine Kamera. Lassen Sie vorab prüfen, ob unser Webinartool (zoom) von Ihrer IT freigegeben ist. Sie müssen keine Anwendungen herunterladen oder installieren. Einen kurze Einführung zu zoom finden Sie hier.

## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt

- an der gesamte Veranstaltungsreihe **1.485,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.
- einzelne Veranstaltung **595,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer.

Als definitive Zusage zur Seminarteilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie die Seminarunterlagen per E-Mail.

## Führung und Motivation im Fahrdienst

Konfliktfreie Diensteinteilung? 7. Oktober 2021   Umgang mit Fahrer*innen am Funk 12. Oktober 2021   Motivation erhalten 25. und 26. Oktober 2021					
			Gesamtpaket		
Vor- und Zuname					
Position					
Unternehmen					
Anschrift					
PLZ / Ort					
E-Mail Adresse des Teilnehmers					
Telefon-Nr.					

### Wichtige Abfrage zum Datenschutz

zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Die vollständige Datenschutzerklärung finden Sie unter http://beka.de/ jederzeit schriftlich widerrufen.





Ich stimme der Nutzung meiner Kontaktdaten für werbliche Zwecke der beka zu:





#### Stornierung/Umbuchung/AGB

die volle Teilnahmegebühr sowie etwaige Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise

**Anmeldung:** Bis 1. Oktober 2021 auf www.bekaseminare.de



**Weitere Seminare finden** Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de. Für Fragen und Anregungen kommen Sie gerne auf uns zu.