

5. Mitarbeiterentwicklung (und Teamentwicklung)

(I) Mitarbeiterschulung

(A) Systematischer Aufbau von Schulung

1. Der TC kommuniziert klare Lernziel gegenüber den MA.
2. Das Werbegespräch wird systematisch erlernt, ein Hierarchischer Schulungsaufbau liegt vor (1. Struktur und elementare Grundlagen → 2. Feinheiten und Details). Beispiel:
 - (a) Projekte kennen und erklären
 - (b) Formulargespräch
 - (c) Verbesserung des Gesprächseinstiegs
 - (d) detaillierte EWBH
 - (e) Beitragsgespräch
 - (f) Stornoabsicherung
3. Überforderung durch übertriebene Stoffmenge wird durch den TC vermieden.
4. Motivation ist immer Teil einer Schulung im Team - denn ohne Motivation entsteht kein Lernerfolg und kein Transfer in die Praxis.

(B) Schulungseinstellung

1. Der TC vermittelt eine Power-Job-Einstellung (kurze Zeit mit vollem Einsatz) im Team.
2. Der TC stellt gezielt eine Schulungsbereitschaft her (z.B. erfragen: „Was möchtest du erreichen? Glaubst du ich kann dir dabei helfen?“).
3. Eine Schulung soll eine Veranstaltung sein, in der alle was lernen können!
 - (a) Nichtteilnahme an einer Schulung sollte eine Ausnahme sein und nicht als Belohnung für gute Werbeleistung verstanden werden. Auch nicht für Profis.
 - (b) Wenn Profis bereits ein sehr hohes Leistungsniveau haben, sollten Sie aus Solidarität zum Team und zu MA mit geringerem Leistungsniveau teilnehmen und Ihre Erfahrungen im Job teilen und die Entwicklung der NC im Team fördern.

(C) Schulungsinhalte

1. Inhaltsebene 1: Infos zur Orga vermitteln
 - (a) Generelle Infos zur Orga
 - (b) spezifische regionale Infos zu Projekten vor Ort
2. Inhaltsebene 2: Abläufe im Vertrieb
 - (a) Warum Fördermitglieder?

- (b) Warum Wesser?
- (c) No-Goes beim werben!
- (d) Was steht auf den Formularen?
- (e) Wie muss das Formular ausgefüllt werden?
- (f) Mindestbetrag, Aufteilung von Beiträgen, Zeitung und Begrüßungsschreiben, Durchschläge

3. Methoden 1: Selbstorganisation beim Werben.

- (a) Wie organisiere ich meine Mappe?
- (b) Wie arbeite ich effizient im Gebiet?
- (c) Wie laufe ich am effizientesten das Gebiet ab? (Blocken, etc.)
- (d) Warum mache ich Nachbesuche? Wie führe ich einen Nachbesuchszettel?

4. Inhaltsebene 3: Das Werbegespräch!

- (a) Was muss alles gesagt werden?
- (b) Struktur eines Werbegesprächs
- (c) Typische Stolpersteine
- (d) Systematische Gesprächsschulung in Bausteinen.

5. Methoden 2: Rhetorische Fähigkeiten vermitteln/ Systematik rhetorischer Mittel kennenlernen und anwenden:

- (a) Ruhige Ausstrahlung bei hohem Gesprächsfluss
- (b) Rhetorische Fragen
- (c) Gesprächsstruktur unter Druck oder Ablenkung erhalten

- (d) arbeiten mit Flyer und Projektlisten
- (e) Einsatz von Pausen
- (f) Aha-Effekt erzeugen
- (g) geleiteter Dialog
- (h) Selbstverständlichkeit als rhetorisches Mittel
- (i) gezielte Ja-Schöne/ Nicht-Nein-Schöne
- (j) Aussagen statt Fragen
- (k) Abstimmung von Modulation, Inhalt und Gestik
- (l) Ice Breaker und/oder Sympathie ausstrahlen (z.B. lächeln und nicken)
- (m) Blickkontakt in Gespräch
- (n) Stilmittel für eine authentische Ausstrahlung
- (o) Lenkung und Erhaltung von Aufmerksamkeit
- (p) Schulterschluss
- (q) Einfachheit und Prägnanz („Einfache Sprache“)
- (r) positive Formulierungen statt negativer Assoziationen („Förderbogen/Bogen/Mitmachzettel“; „Helfer/Unterstützer“; „über den Bankweg gutgeschrieben“)
- (s) Modulation der Stimme
- (t) Argumentationen
 - Verständnis ohne Bestätigung
 - Gegenargumente kennen und schnell abrufen können
 - Unterscheidung: Frage, Einwand, Vorwand

(D) Schulungsmethoden

1. Medieneinsatz
 - (a) Vortrag/Präsentation
 - (b) Live Demonstration/ Videos (Wesser-Coach)
 - (c) Leitfaden/Argumentationsleitfaden
 - (d) Selbststudium online (Wesser-Coach)
1. Leermethoden
 - (a) Speed-Dating
 - (b) Rollenspiele
 - (c) EWBH-Spiel/Einwandsbingo
 - (d) Adjektivspiel
 - (e) Flammende Reden
 - (f) Info-Vortrag
 - (g) Gruppenarbeit
 - (h) konstruktives Feedback
 - (i) Geschichten erzählen
 - (j) Schulung an der Tür/ am Stand - Mitlaufen
 - (k) mehrfaches Feedback
 - (l) Plakat erarbeiten
 - (m) Gespräch individuell entwickeln lassen mit Struktur-gabe
 - (n) kontrollierbare Gesprächsentwicklung mit einem Leitfaden

(E) Gestaltung von Feedback zu praktischen Übungen/an der Tür:

1. Feedback im offenen Dialog.
2. Entspannte Atmosphäre herstellen.
3. Feedback ist immer an Lernzielen ausgerichtet.
4. Der TC beachtet klare **Feedback-Regeln**:
 - (a) Für Erwünschtheit sorgen:
 - Ich-Botschaften senden.
 - Annahmefähigkeit wurde geklärt.
 - (b) Erfolgt zeitnah und nicht mit großer zeitlicher Auf-schiebung.
 - (c) Ist konstruktiv formuliert:
 - Sachlich begründet.
 - Nicht überzogen dargestellt.
 - Nicht auf persönlicher („Du bist...“), sondern auf verhaltensebene und nah an der Situation („In diesem Rollenspiel habe ich beobachtet, wie du...“).
 - Real und hart in der Sache, Fair zur Person.
 - (d) So konkret wie möglich:
 - Auf konkrete Situationen bezogen.
 - Auf konkretes Verhalten bezogen.
 - Konkrete alternative Handlungsmöglichkeiten in-struieren oder erarbeiten lassen.

- (e) Feedback motiviert zur Verhaltensänderung.
 - Wohlwollende Haltung gegenüber der Person kommt zum Ausdruck.
 - Perspektiven und positive Konsequenzen durch ein alternatives Verhalten in Aussicht stellen.
 - Den Glaube an den MA vermitteln.
 - Lob einbauen (Lob motiviert, Kritik verändert – Balance herstellen).

(II) Mitarbeitermotivation

(A) „Do's“ der MA-Motivation

1. Feedback geben und Feedback-Regeln beachten.
2. Bewusst das Teamleben zu einer tollen Erfahrung für die MA machen (Unternehmungen im Team, Battles arrangieren, das Teamleben zelebrieren, abendliche Brett- und Karten- und Gesellschaftsspiele arrangieren, für einen Ausgleich neben der Arbeit sorgen.).
3. Selbst eine Vorbildfunktion einnehmen.
 - (a) Selbst um eine gute Werbeleistung bemüht sein und abliefern.
 - (b) An allen im Team die gleichen Maßstäbe ansetzen, auch an sich selbst.
 - (c) Einen guten Umgang mit MA pflegen.
 - (d) Werte und Normen im Team aufbauen und sich selbst daran halten.
4. Motivation im Gespräch bewusst Aufbauen.
 - (a) Persönliche 4-Augen-Gespräche suchen oder Teambesprechungen/Ansprachen durchführen, je nach Situation.
 - Zielvereinbarungsgespräche.
 - Persönliche Probleme, die einer Weiterentwicklung im Weg stehen, klären.
 - Entscheidung über den weiteren Verlauf gemeinsam treffen. Im Notfall Ansagen machen und diese Begründen.
5. Der TC strahlt Klarheit bezüglich organisatorischer und zeitlicher Abläufe im Team aus, setzt sie ausnahmslos und zielstrebig um und fordert beschlossene Absprachen ein. Änderungen werden zeitnah angesprochen und klar begründet.
6. MA die Möglichkeit zur selbstständigen Entwicklung und zur kreativen Freiheit geben. Ergebnisse hinterfragen und diskutieren.
7. Gutes Verhalten und gute Leistung positiv verstärken.
8. Flache Hierarchien leben mit situative Anpassung in leistungsrelevanten Situationen.
 - (a) Klarheit bei Konflikten mit den Leistungsanforderungen (z.B. Abendlicher übermäßiger Alkoholkonsum

- oder unter der Woche feiern gehen. Wohlwollende Klärung im Dialog).
- (b) Klare Konsens-Demokratie im Teamleben, vor allem bei Teamangelegenheiten außerhalb des Arbeitsprozesses.
9. **Positive Seiten des Jobs** sind zu betonen.
- (a) Gewinn an Fertigkeiten und persönliche Entwicklung.
- Sich durchkämpfen können und die Motivation aufrecht zu halten.
 - Rhetorische Fertigkeiten steigern (Argumentieren lernen, Andere überzeugen).
 - Persönlichkeitsentwicklung (auf Leute zugehen können, Selbstbewusstsein).
 - Teamfähigkeit (gegenseitige Unterstützung)
 - Eine Herausforderung meistern und etwas erreichen (Erfolgreich sein!).
- (b) Geld verdienen bei sehr flexiblen Konditionen. Selbstständige Gestaltung der eigenen Arbeitszeit am Tag, als auch der Anzahl und des Umfangs von Arbeitseinsätze die man im Jahr leisten möchte, zu einer beliebigen Zeit im Jahr.
- (c) Wertschätzung erfahren (durch das Team, durch Wesser, durch den TC).
- (d) Was für die gute Sache tun und etwas handfestes erreichen.
- (e) Etwas sinnvolles mit seiner Zeit anfangen.
- (f) Seinen Horizont erweitern (etwas neues lernen, neue Leute kennenlernen, den Querschnitt der Bevölkerung treffen, andere Orte sehen und kennenlernen, etwas erleben).
- (g) In der Wesser-Community sein (Entwicklungstreffen, Wesser-World, Sommerfest, Wesser-University, Wesser-Reisen, MA-Treffen, andere „Specials“).
- (h) Im Team leben (gemeinsam einen Haushalt führen, sich gegenseitig unterstützen und motivieren, teil eines Teams sein)
- (i) Die Challenge (Rekorde aufstellen und brechen).
10. Detailliertes Durchsprechen des Bezahlungsmodells.
11. In der Schulung sollte der TC eine Balance zwischen kreativem Freiraum und klarer Anleitung finden.
12. Im Teamleben sollte die Balance zwischen Linien- und Teamentscheidungen durch den TC angestrebt werden. Linienentscheidungen müssen klar begründet werden. Nach Möglichkeit sollten Wünsche der MA gesammelt und dann die beste Entscheidung getroffen werden. Das Team sollte nie das Gefühl haben, das der TC etwas aufoktroyiert.

(B) Dont's“ der MA-Motivation

1. Inkompetenz durch Unklarheit von Abläufen. Der MA verliert das Vertrauen in den TC,
 - (a) bei Häufiger Aktualisierung zeitlicher Abläufe, bzw. Nichteinhaltung zeitliche Absprachen.
 - (b) wenn eine Verantwortung eines MA durch den TC nach der Delegation von Verantwortung nicht konsequent eingefordert wird.
 - (c) wenn der TC Zweifel aufkommen lässt, wer bei leistungsrelevanten Entscheidungen gegenüber NC und/oder Profis das letzte Wort hat.
 - (d) wenn der TC sich nicht an die eigenen Ankündigungen, Versprechungen und Ansagen hält (nicht integer).
 - (e) wenn der TC Unsicherheit bezüglich organisatorischer und zeitlicher Abläufe im Team ausstrahlt.
 - (f) wenn verschiedene MA im Team vom TC unterschiedlich behandelt werden und einzelne Personen bevorzugt werden.
 - (g) wenn wichtige Bedürfnisse eines MA durch den TC ignoriert, abgewertet oder diesen bewusst entgegen gehandelt wird.
2. MA (Profis, NC) werden durch andere MA oder den TC vor der Gruppe bloßgestellt.
3. Der TC redet selbst schlecht über den Job, das Gebiet, zukünftige TCs, Bezahlungsmodelle und/oder über Weser.
4. Der TC verliert die Geduld, wird wütend und/oder ist nicht mehr Herr der Lage.
5. Der TC macht Ausnahmen gegenüber bestimmten MA (z.B. Profis).
6. Es entwickelt sich eine Zweiklassengesellschaft im Team (z.B. die Profis und die NC, die Guten und die Schlechten).
7. Der TC arbeitet mit leistungsorientierter Bestrafung (Wenn deine Leistung nicht stimmt, dann schmeiß ich dich raus/ darfst du nicht zum Sommerfest/ darfst du nicht zum Entwicklungstreffen/ musst du dem Team was ausgeben“).
8. Der TC baut negativen Druck auf („Du bist der Schlechteste, streng dich mal an!“).
9. Der TC schaut bewusst weg, wenn etwas schief läuft im Team.
10. Der TC ist selbst kein gutes Vorbild.
11. Der NC erreicht keine guten Leistungen und wird damit vom TC und von Team allein gelassen.
12. Der NC bleibt erfolglos trotz Initiative und Schulung des TC, da der TC gegebenenfalls nicht das Problem erkennt und sich nicht auf individuelle Bedürfnisse von MA einstellt.