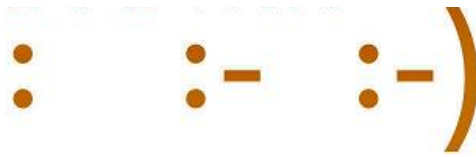


HumanCapitalGrowth



CZV-Kurskatalog ab 2019

Geschickt unterschiedliche Rollen wahrnehmen

Ablenkung beim Fahren

Mit Respekt und Selbstbewusstsein kommunizieren

Mit Konflikten konstruktiv umgehen

Umgang mit kulturellen Unterschieden

Motiviert und engagiert im Alltag

Stress zuversichtlich bewältigen

Human Capital Growth GmbH

Allmendgasse 9

4512 Bellach

032 645 20 52

info@hcgrowth.com

Geschickt unterschiedliche Rollen wahrnehmen



Kursinhalte:

Der Berufsalltag der Fahrer/innen wird von sehr verschiedenen, manchmal schwer miteinander zu vereinbarenden Erwartungen geprägt. Um diese Erwartungen zu erfüllen, nehmen die Fahrer/innen innerhalb ihrer Funktion mehrere Rollen wahr. Um als Botschafter/innen des Unternehmens geschickt aufzutreten, sollten die Fahrer/innen ständig die Situationen neu analysieren, um die richtigen Prioritäten zu setzen (Sicherheit, Fahrkomfort, Pünktlichkeit). Fahrer/innen, die sich dieser Erwartungen bewusst sind und welche die verschiedenen Verantwortlichkeiten ihrer Aufgabe kennen, bewältigen Rollenkonflikte gelassener und effizienter. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... sich ihre Rolle und deren notwendigen Eigenschaften klar zu machen
- ... Erwartungen und Bedürfnisse der Kundschaft zu erkennen (Empathie)
- ... Konflikte zwischen den diversen Rollen zu verstehen und positiv zu lösen
- ... die eigenen Erwartungen gegenüber dem Umfeld offen und respektvoll zu kommunizieren

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen setzen Prioritäten und schaffen es auch, sich nötigenfalls von ungerechtfertigten Ansprüchen abzugrenzen.

Die Fahrer/innen setzen Sicherheitsbestimmungen und nötigenfalls auch Verhaltensregeln im Fahrzeug durch.

Die Fahrer/innen sind bereit, mit ihrem Auftreten, ihrer Fahrweise und der Qualität ihrer Leistung zum Ansehen der Unternehmung beizutragen.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Ablenkung beim Fahren



Kursinhalte:

In der heutigen vernetzten Arbeitswelt sind die Ablenkungsquellen vielfältig und der Umgang mit diesen kann von Generation zu Generation unterschiedlich sein. Die von der betroffenen Person meist unbemerkte (unbewusste) Ablenkung hat auf die Arbeitsleistung und -qualität signifikante Auswirkungen und kann vom einfachen «Vergessen» zu schwerwiegenden Fehlern führen. Dazu kann je nach Berufserfahrung und (monotonen) Fahrstrecken Routineverhalten die Aufmerksamkeit stark beeinträchtigen. Das Ziel des Seminars ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... mögliche Ablenkungsquellen beim Fahren wie z. B: Privat-, Arbeitshandy, Gespräche mit Kunden, Tagträumen zu erkennen
- ... sich der Konsequenzen im Bereich der kognitiven Verarbeitung und des Arbeitsverhaltens (Übersehen, Fehler, Mehraufwand und -kosten, Unfälle) bewusst zu werden
- ... persönliche Massnahmen gegen Ablenkung beim Fahren zu entwickeln

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen fühlen sich für die Sicherheit und den Komfort der Fahrgäste verantwortlich.

Die Fahrer/innen ermöglichen ihren Fahrgästen dank vorausschauender und defensiver Fahrweise eine sichere und angenehme Fahrt.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Mit Respekt und Selbstbewusstsein kommunizieren



Kursinhalte:

Im Personentransport stehen die Bedürfnisse der Fahrgäste verstärkt im Mittelpunkt. Die Fahrer/innen an der Front werden zu wichtigen Botschafter/innen des Unternehmens und die Qualität ihrer Dienstleistung, sowie ihre Fähigkeit, gekonnt mit dem Kunden zu kommunizieren, tragen wesentlich zum Ansehen ihres Arbeitgebers bei. Dabei müssen die Fahrer/innen oft einen Spagat zwischen verschiedenen Erwartungen machen. Durchsetzungsfähigen (assertive) Fahrer/innen gelingt es, effektiv zu kommunizieren; sie setzen Grenzen bestimmt und respektvoll, sie kommunizieren offen, ohne dabei die Kundenbedürfnisse aus den Augen zu verlieren. Durch selbstbewusstes Auftreten (verbal, non-verbal) sowie respektvolles Verhalten nehmen sie Einfluss auf ihr Umfeld und erleichtern konstruktive Kundenkontakte. Respektvolle und durchsetzungsfähige Kommunikation kann erlernt werden. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

... die goldene Mitte zwischen Passivität und Aggressivität zu erkennen

... sich der Vor- und Nachteile einer durchsetzungsstarken Kommunikation im Umgang mit Ziel- und Wertekonflikten bewusst zu werden

... neue Kommunikationsverhalten anzuwenden

... situative Kommunikationsmethoden zu entwickeln und im Alltag zu integrieren

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen setzen Sicherheitsbestimmungen und nötigenfalls auch Verhaltensregeln im Fahrzeug durch.

Die Fahrer/innen versorgen die Fahrgäste mit den notwendigen Informationen. Sie entspannen Konfliktsituationen und beugen weiteren Zuspitzungen vor.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Mit Konflikten konstruktiv umgehen



Kursinhalte:

Konflikte sind natürlich und ein Teil der Arbeitswelt. Wenn diese jedoch nicht richtig gelöst werden, führt es häufig zu einer Verschwendung von Zeit, Energie und Image. Ausserdem erzeugen schlecht gemanagte Konflikte Unzufriedenheit, Entmutigung, Absentismus beim Personal. Es ist daher besser, Konflikte frühzeitig zu verhindern oder konstruktiv zu lösen. Fahrer/innen, die Konflikte gut handhaben können, wirken positiv auf ihre Umgebung (Kunden, Kollegen, Vorgesetzte), sie erleben eine bessere Arbeitszufriedenheit.

Der konstruktive Umgang mit Konflikten kann erlernt werden. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... Konflikte und deren Dynamik besser zu verstehen
- ... unnötige Konflikte zu vermeiden
- ... vorhandene Konfliktsituationen positiv zu beeinflussen
- ... Verhaltensweisen zu entwickeln, welche konstruktivere Beziehungen fördern

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen entspannen Konfliktsituationen und beugen weiteren Zuspitzungen vor.

Die Fahrer/innen setzen Sicherheitsbestimmungen und sofern nötig auch Verhaltensregeln im Fahrzeug durch.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Umgang mit kulturellen Unterschieden



Kursinhalte:

Der Arbeitsmarkt öffnet sich immer mehr und die kulturelle Vielfalt unter den Fahrer/innen wie auch unter den Fahrgästen wird dadurch laufend vergrößert. Diese kulturellen Unterschiede haben Einfluss auf die Zusammenarbeit zwischen den Fahrer/innen und deren Vorgesetzten, sowie auch auf den Kontakt zu den Kunden/innen. Das Ziel des Seminars ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... den Einfluss der kulturellen Vielfalt auf die Zusammenarbeit sowie die Arbeitsleistung zu verstehen
- ... das Verständnis gegenüber anderen Kulturen zu vergrößern und mögliche Fehlurteile (z.B. Stereotypen) aufzudecken
- ... mehr Toleranz gegenüber Arbeitskollegen/innen sowie Kunden/innen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund aufzubauen

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen sind bereit, sich in die Lage ihrer Fahrgäste zu versetzen und für deren Anliegen offen zu sein.

Die Fahrer/innen sind bereit, unterschiedlichen Ansprüchen mit Offenheit und Gelassenheit zu begegnen.

Die Fahrer/innen zeigen gegenüber anderen Personengruppen ungeachtet ihrer Funktion oder ihres kulturellen Hintergrundes Verständnis und Respekt.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Motiviert und engagiert im Alltag



Kursinhalte:

Motiviert und engagiert zu bleiben, ist eine Schlüsselkompetenz des Berufs- und persönlichen Erfolges. Gelingt es einer Person langfristig am Arbeitsplatz motiviert zu sein, so wird sie weniger anfällig für Stress, Krankheiten sowie für interpersonelle Konflikte. Es ist daher wichtig, die eigenen Motivatoren zu kennen und diese bewusst im Alltag zu integrieren. Auch ein vernünftiger Umgang mit den eigenen Ressourcen trägt dazu bei, langfristig engagiert zu bleiben. Fahrer/innen, die ihre Zeit und Energie nur in Situationen investieren, auf die sie eine direkte oder indirekte Kontrolle haben, bewältigen Alltagsschwierigkeiten gelassener und effizienter. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... die Motivation und deren Einfluss auf die Leistung zu verstehen
- ... die eigenen (Berufs)Motivatoren zu identifizieren und Wege zu finden, um diese mit der Fahrerrolle zu vereinbaren
- ... bewusst und nachhaltig mit den eigenen Ressourcen umzugehen
- ... gewisse Situationen des Berufsalltags neu zu interpretieren und effizienter anzugehen

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen sind bereit, unterschiedlichen Ansprüchen mit Offenheit und Gelassenheit zu begegnen.

Die Fahrer/innen setzen Prioritäten und schaffen es auch, sich nötigenfalls von ungerechtfertigten Ansprüchen abzugrenzen.

Die Fahrer/innen sind bereit, mit ihrem Auftreten, ihrer Fahrweise und der Qualität ihrer Leistung zum Ansehen ihrer Unternehmung beizutragen.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Stress zuversichtlich bewältigen



Kursinhalte:

Der Stress ist ein Modewort geworden, und obwohl jeder von Stress spricht, ist das Empfinden von Person zu Person, je nach Situation und Umständen, in welchen die Belastungen auftreten, verschieden. Belastender, ungesunder und gefährlicher Stress kann jedoch erkannt und mit gezielten, persönlichen Strategien verhindert bzw. bewältigt werden. Um langfristig die negativen Folgen von Stress zu vermeiden, ist es wichtig die eigenen Stressoren zu kennen sowie persönliche Ressourcen zu entfalten und in den Berufsalltag zu integrieren. Fahrer/innen, die Strategien der Stressbewältigung kennen, begegnen kritischen Situationen zuversichtlicher und effizienter. Das Ziel des Kurses ist, den Teilnehmenden die nötigen Kompetenzen und das Wissen zu verleihen um:

- ... belastenden, ungesund und gefährlichen Stress von normalem harmlosem Ärger oder vorübergehender Hektik zu unterscheiden
- ... krankmachende Stresssituationen mit Hilfe von persönlichen Strategien vorzubeugen bzw. zu überwinden
- ... bewusster und nachhaltiger mit den eigenen Ressourcen umzugehen

Ziele (Handlungskompetenzen):

Die Fahrer/innen wenden jene Strategien der Arbeitsplanung und Vermeidung von Stresssituationen an, die am besten zu ihren persönlichen Eigenschaften passen.

Die Fahrer/innen sind bereit, ihre Arbeitsweise mit Blick auf ein stressärmeres Arbeiten zu verändern und entsprechende Strategien und Methoden zu erlernen.

Sie sind sich bewusst, dass auf Grund unterschiedlicher Ziele Wertekonflikte entstehen können, und entwickeln Strategien, um damit umgehen zu können.

Methoden: Lehrgespräche, entdeckendes, kooperatives, dialogisches, handlungsorientiertes Lernen, Selbstreflexion

Kursleitende: M. Joye Yenni, J. Marty oder S. Silberstein

Falls Sie andere Kursbedürfnisse haben, entwickeln wir für Sie Kurse nach Mass. Diese werden dann von der ASA zertifiziert.

Wir kommen gern vorbei, um Ihre ganz speziellen Wünsche in Erfahrung zu bringen.

info@hcgrowth.com 079 446 20 52

Kunden- und Experten-Meinungen

Wir haben mehrere Male mit Human Capital Growth zusammengearbeitet und die Qualität der Dienstleistungen, die Verfügbarkeit, das Zuhören und die Anpassung an unsere Bedürfnisse, die sie nachweisen konnten, sehr geschätzt. Wir werden auch in Zukunft zusammenarbeiten.

Yvan Wenger, Leiter der Personalabteilung, TRAVYS SA*

Die obligatorische Weiterbildung CZV bei den Transports Publics Neuchâtelois SA wurde durch die Zusammenarbeit mit der Firma HCG bereichert, indem das Spektrum der angesprochenen Themen erweitert werden konnte. Tatsächlich sind die manchmal heiklen Kursthemen, die mit den Busfahrern besprochen wurden, nachhaltiger behandelt worden, seit HCG die Kurse leitet. Es sind dies Themen, bei denen der Abstand und die Unabhängigkeit der Kursleitenden essentiell sind.

Die Kursleitenden sind positiv aufgefallen durch ihr aufmerksames Zuhören, durch ihre offensichtliche Professionalität, die auf einer reichen Erfahrung sowie einer für solche Themen noch viel wichtigeren Menschlichkeit beruhen. So kann ich HCG als Ausbildungs-partner unbedingt empfehlen.

Éric Jaggi, Responsable formation, Transports Publics Neuchâtelois SA

Der Kurs entspricht dem vorgelegten Programm und den Anforderungen der CZV. Dies ist ein qualitativ hochwertiger Kurs, bei dem die Teilnehmer von Frau Joye Yenni ein hohes Mass an Professionalität geniessen. Sie schafft eine entspannte Atmosphäre, förderlich für Dialog und Zuhören, sogar für die widerspenstigsten TN. Gruppenarbeiten werden gut verwaltet und die Ergebnisse diesen Arbeiten werden mit Bedacht verwendet. Frau Joye Yenni nutzt hauptsächlich die Erfahrungen der Teilnehmer. Sie transponiert sie in die verschiedenen Themen des Tages, die sie auf Flipcharts transkribiert und so ihren Kurs mit Geschick bereichert. Es bringt den Teilnehmern nützliche Werkzeuge, mit denen sie ihr tägliches Leben verbessern können.

Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR) Audit 14.11.2017 - TransN - QS-Experten: Cattin Gilles, Clerc Jean-Luc *

Konstruktiver und sehr gut animierter Kurs, in angenehmer Atmosphäre abgegeben. Frau Joye Yenni ist sehr aufmerksam auf die Teilnehmer und dieser Kurs schien uns wichtig für Fahrer mit täglichem Umgang mit Kunden.
Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR) Audit: 19.3.2013 bei L2 Romont - QS-Experten: Chevalley Ferdinand, Reinhard Fritz*

Guter Kursaufbau, welche reine klare Struktur beinhaltet. Der QS-Experte erlebte eine kompetente und engagierte Kursleiterin. Hilfreicher Kurs für die Bewältigung der Schwierigkeiten im Berufsalltag.

Schweizerischer Verkehrssicherheitsrat (VSR) Audit: 13.2.2013 bei VB Biel - Expert QS: Ratti Duri

* aus dem französisch übersetzt