

FIT

Das berufliche FITnessprogramm für IHRE LEHRLINGE!



Inhaltsverzeichnis

Persönlichkeit

Erfolgreich kommunizieren: Intern und extern souverän und kompetent wirken!	4
Kommunikations- und Motivationstraining für Lehrlinge	4
Der perfekte Auftritt: Was bei einer Präsentation nicht fehlen darf	4
Persönlichkeitsentwicklung für Lehrlinge	5
Mit Motivation den Arbeitsalltag meistern: Positive Grundhaltung als Schlüssel der Zusammenarbeit	5
Soft Skills für Lehrlinge	6
Stark im Team	6
Business-Knigge für Lehrlinge	7

Betriebswirtschaft

Lernen lernen: Tipps zum richtigen und nachhaltigen Lernen!	7
Effiziente Arbeitsplatz-gestaltung und Zeitmanagement	8
Social Media Marketing	8
Verkaufstraining für Lehrlinge: Mit gezielten Inputs FIT durchstarten in neue Verkaufserlebnisse!	9
Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens: Telefontraining für Lehrlinge	9
Beschwerdemanagement: Beschwerde als Chance nutzen	10

Management

Auszubildner und der Lehrling: Ein starkes Team zum gemeinsamen Erfolg	10
----------------------------------------------------------------------------------	----

IT/Medien

Sicher im Netz für Lehrlinge	11
Schreibwerkstatt für Auszubildende: Schreiben macht Spaß!	11



Als Weiterbildungsinstitut der Tiroler Wirtschaft bieten wir selbstverständlich auch jede Menge Aus- und Weiterbildungen, die Ihre Lehrlinge FIT für die Mitarbeit in Ihrem Betrieb machen. Diese Schulungen und Trainings runden die Ausbildung in Ihrem Betrieb sowie den Unterricht in der Berufsschule perfekt ab.

Mit den WIFI-Schulungen speziell für Lehrlinge bietet das WIFI Tirol ein Angebot an, welches sich für Auszubildende jeder Branche und jedes Lehrjahrs perfekt eignet. Denn in den Kursen werden Kompetenzen und Qualifikationen geschult, auf die es heute in so gut wie jedem Job ankommt. Dadurch werden Ihre Lehrlinge noch besser auf die berufliche Praxis vorbereitet. Und Ihr Unternehmen profitiert von erstklassig qualifizierten MitarbeiterInnen.

Lehrlings-Trainings so individuell wie Ihr Unternehmen

Firmen Intern Trainings werden individuell auf jeden Betrieb zugeschnitten. Selbiges gilt natürlich auch für die FIT-Lehrlingsangebote des WIFI Tirol. Die vorliegende Broschüre zeigt deshalb nur einen Ausschnitt der Kurse und Trainings speziell für Lehrlinge. Aufbauend auf einer genauen Weiterbildungsanalyse können wir jede gewünschte Ausbildungsmaßnahme für Sie realisieren. Und das wann und wo Sie möchten – gerne auch direkt bei Ihnen im Betrieb! Schon bisher hatten Betriebe mit qualifizierten Fachkräften die Nase vorn. Die Digitalisierung bringt es mit sich, dass sich dieser Trend noch verstärken wird: Je besser und breiter gebildet die MitarbeiterInnen eines Betriebes, desto leichter werden sie sich auf herausfordernde Situationen einstellen und konkurrenzfähig bleiben können.

Gut zu wissen: Der Großteil der Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, die wir im Rahmen der Lehrlingsakademie anbieten, wird mit bis zu 75 % der Kurskosten gefördert.

Wir freuen uns darauf, Ihnen dabei zu helfen, Ihre Lehrlinge FIT für die Mitarbeit in Ihrem Betrieb zu machen!

MMag. Daniel Gostner
Bildungsexperte

Mag. Dieter Prommer
Bildungsexperte

Erfolgreich kommunizieren

Intern und extern souverän und kompetent wirken!

Inhalte

- Dresscodes und der perfekte Auftritt
- Umgangsformen gegenüber KollegenInnen und KundenInnen
- Dos and Dents
- Richtig fragen und aktiv zuhören
- Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen
- Umgang mit Störungen
- Praktische Beispiele, Umsetzungstipps

Nutzen

In diesem Training erlangen Ihre Lehrlinge durch kurze theoretische Inputs und zahlreiche praktische Übungen mehr Sicherheit in der Kommunikation. Gezielte Tipps helfen ihnen dabei, besser auf Ihre GesprächspartnerInnen eingehen zu können.

Kommunikations- und Motivationstraining für Lehrlinge

Inhalte

- Kooperationsfähigkeit, Teamgeist, Teamarbeit
- Umgangsformen – mein Auftritt – meine Erscheinung
- Steigerung der Selbstsicherheit
- Konfliktfähigkeit
- Freude im Beruf
- Durchhaltefähigkeit
- Umgang mit Kunden

Nutzen

Die Motivations- und Kommunikationsfähigkeit von Lehrlingen zu fördern ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für jedes Ausbildungsunternehmen. Dadurch wird der Grundstein gelegt für eine ertragreiche Zusammenarbeit, für den Erfolg der Ausbildung, die Weiterentwicklung der Lehrlinge und das gemeinsame Wachsen.

Der perfekte Auftritt

Was bei einer optimalen Präsentation nicht fehlen darf!

Inhalte

- Eigene Ideen verwirklichen und umsetzen
- Inhalte konzipieren und TeilnehmerInnen gerecht aufbereiten
- TeilnehmerInnen abholen und Wahrnehmung aktivieren
- Präsentations- und Kommunikationsinstrumente

Nutzen

In diesem Workshop erhalten die Lehrlinge einen Überblick über verschiedene Möglichkeiten, fachlich angehauchte, kompliziertere Inhalte verständlich, allgemein und nachvollziehbar einem breiten TeilnehmerInnenkreis darzulegen.

Persönlichkeitsentwicklung für Lehrlinge

Inhalte

- Psychodrama-Vorstellung
- Feedback
- Individuelles Arbeiten an jeder Person
- Zusammenarbeit
- Richtiges Fragen
- persönliche Reflexion

Nutzen

Dieses Seminar bietet einen emotionalen, motivierenden Kick-Off und den Start in eine wirkende und umfangreiche Persönlichkeitsentwicklung.

Dabei werden die Lehrlinge auf interaktive Art und Weise gefordert, ihre Wahrnehmung zu schulen, und dazu gebracht, dies auch sofort auszuprobieren. Prinzipielle Regeln des Verhaltens und des Miteinanders werden beigebracht und praktisch erprobt. Auch Effekte und Möglichkeiten des äußeren Erscheinungsbildes werden behandelt.

Humor, Wissenschaft, spannende Techniken aus Kommunikation und Motivation kommen zum Einsatz und fördern durch Inputs und Überraschungsmomente die positive Bewusstseinsbildung der Lehrlinge. Wie in einer verantwortungsvollen Familie wird in dieser Sprosse die persönliche Weiterentwicklung gefördert.

Das Erkennen der gelungenen Zusammenarbeit ist das Ziel dieses Trainings.

Mit Motivation den Arbeitsalltag meistern

Positive Grundhaltung als Schlüssel der Zusammenarbeit

Inhalte

- Konflikte verstehen und frühzeitig wahrnehmen
- Kritik äußern/Defizite zugeben
- Die neun Eskalationsstufen
- Fünf typische Konfliktstile
- Vor- und Nachteile der Konflikttypen
- Konflikte lösen: Leitfaden für Konfliktgespräche
- Konfliktlösungen im praxisbezogenen Rollenspiel

Nutzen

In diesem Training werden den Auszubildenden Schlüsselqualifikationen im Bereich Konfliktmanagement und soziale Kompetenzen vermittelt. Dadurch können Konflikte nicht nur besser gelöst werden. Es gelingt auch, diese bereits im Vorfeld zu erkennen und ihre Entstehung zu verhindern.

Soft Skills für Ihre Lehrlinge

Inhalte

Auftritt und Erscheinung

- Meine Erscheinung, mein Auftritt
- Umgangsformen
 - untereinander
 - Führungskräften gegenüber
 - den KundInnen gegenüber
- Steigerung Selbstsicherheit
- Praktische Übungen

Team- und Konfliktmanagement

- Team-Building
 - vorstellen, kennenlernen, gemeinsam durchstarten
- Kommunikation
 - verbal und nonverbal
 - Sender und Empfänger
 - KundInnen und Vorgesetzte
- Konfliktsituationen erkennen und damit umgehen
- Feedback geben und annehmen



Nutzen

In diesem Workshop vermitteln unsere TrainerInnen Ihren Lehrlingen, wie sich korrekte Umgangsformen einerseits auf die Kooperation mit Führungskräften und KollegInnen und andererseits auf KundInnen positiv auswirkt. Die Jugendlichen erhalten Inputs zu Schlüsselqualifikationen im gegenseitigen Umgang sowie zu sozialen Kompetenzen, die im Arbeitsalltag unabdingbar sind.

Ihre Lehrlinge erhalten in zwei Tages-Workshops einen theoretischen und praktischen Input um ihr Profil über die fachlichen Aspekte hinaus ganzheitlich zu schärfen.

Stark im Team

Inhalte

- Meine Rolle(n) im Team - Stärken erkennen und einsetzen
- Von Problemstarre und Lösungsorientierung
- Kommunikation, Strategieentwicklung & Entscheidungsfindung
- Arbeiten im Team: Worauf kommt es an?
- Ergebnisqualität und Transfer

Nutzen

In gemischten Teams ergebnisorientiert zusammenzuarbeiten gilt zurecht als Schlüsselqualifikation in modernen Arbeitswelten. In diesem Seminar lernen die TeilnehmerInnen, gemeinsam gute Lösungen für berufliche Herausforderungen im Team zu finden. Im Mittelpunkt steht ein Wechselspiel von Aktion und Reflexion. Kooperative Übungen und hohe Methodenvielfalt sorgen für maximalen Lernerfolg.

Business-Knigge für Auszubildende

Inhalte

Punkten schon in den ersten Sekunden

- Wie vermittele ich Kompetenz gegenüber den KundInnen?
- Mit dem ersten Eindruck Wirkung erzielen
- Mein äußeres Erscheinungsbild – Wie kleide ich mich branchengerecht?
- Gestik – Mimik – Stimme: die Macht der Körpersprache
- Wie wirke ich sympathisch und erreiche Wertschätzung?

Signale und Wirkungen

- Grüßen, Begrüßen und Vorstellen – es entscheidet der Rang!
- Eine gekonnte Selbstvorstellung
- „Duzen oder Siezen“? Wie spreche ich mit Vorgesetzten und KollegInnen?
- Professioneller KundInnenempfang - souveränes Auftreten
- „Small-Talk“ ist ein gekonnter Türöffner – wenige Worte mit großer Wirkung!
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern - wie zeige ich Stil und Persönlichkeit?

Präsentieren Sie gekonnt Ihr Unternehmen

- Verhalten in besonderen Situationen: Meeting – Geschäftsessen – Firmenjubiläum
- Gedeck und Bestecksprache – gar nicht so schwierig!
- Korrekter Umgang mit technischen Hilfsmitteln – auch hier ist Stil angesagt!

Nutzen

Im beruflichen Alltag sind nicht nur fachliche Kompetenzen wichtig, auch das persönliche Erscheinungsbild und Soft Skills bilden entscheidende Erfolgsfaktoren. Bereits während der Berufsausbildung punkten Ihre Lehrlinge mit einem sicheren Auftreten und zeigen Kompetenz. Ein modernes und stilsicheres Erscheinungsbild erhöht deren Wirkung. In diesem Seminar erhalten die Auszubildenden viele praktische Tipps. Rollenspiele und ein Aktionsplan runden das Seminar ab.

Lernen lernen

Tipps zum richtigen und nachhaltigen Lernen!

Inhalte

- Ein Überblick über verschiedene Lerntypen
- Wie wird effizientes Lernen organisiert?
- Wie kann eine angenehme Lernsituation geschaffen werden?
- Wie gewinnen Sie (wieder) Ihre Freude am Lernen
- Kreative Lerntechniken

Nutzen

Jeder Mensch lernt anders: durch Hören, Lesen, Ausprobieren oder auch durch eine Mischung davon. Allen Methoden gemeinsam ist: Lernen muss jede/r für sich selbst. Wir unterstützen Ihre Lehrlinge dabei, die persönlichen Selbstlernkompetenzen zu stärken.

Effiziente Arbeitsplatzgestaltung und Zeitmanagement

Inhalte

Selbstmanagement

- Analyse des Arbeitsplatzes
- Wie verbessere ich meine persönlichen Arbeitstechniken?
- Verbesserte Eigenorganisation – effiziente Arbeitsziele
- Tagesplanung – gekonnte Prioritätensetzung
- Wie behalte ich die Übersicht über meine Aufgaben?
- Arbeiten mit Checklisten

E-Mail-Management – Informationsmanagement

- Zielführendes E-Mail- Management – Instrumente einer perfekten Struktur
- Das Aufgabentool von Outlook – Ihr Sicherheitsinstrument für Ihre Systematik!
- Behalten Sie die Übersicht – erfolgreiches Terminmanagement!

Zielführende Kommunikation

- Arbeitsanweisungen verstehen und umsetzen
- Fragen stellen – Informationsfluss statt Informationsstau!
- Wie präsentiere ich mich? Signale und Wirkungen!

Nutzen

Wirksame Arbeitstechniken und ein gut organisierter Arbeitsplatz bilden die Grundbedingungen für eine gekonnte Tagesplanung. Die Lehrlinge erlernen praxisnah Methoden für eine gelungene Struktur und einen zielorientierten Arbeitsablauf. Wie setzt man die richtigen Prioritäten? Welche Methodiken können eingesetzt werden? Unterschiedliche Arbeitsanweisungen verstehen und zielbewusst umsetzen. Checklisten und ein Aktionsplan runden das Seminar ab.

Social Media Marketing

Inhalte

- Überblick über aktuelle Social-Media-Trends
- Vorstellung verschiedener Social-Media-Kanäle, wie Facebook, Instagram, Twitter, Blogs, YouTube, inkl. Tipps und Tricks für den täglichen Einsatz
- Einsatzmöglichkeiten und Voraussetzungen von Social Media in Unternehmen
- Aufbau einer Social-Media-Strategie
- Rechtliche Aspekte
- Nutzen Sie die Vielfalt, Interaktivität und Kreativität mittels Social-Media-Marketing für Ihr Unternehmen

Nutzen

Unser Seminar zeigt den TeilnehmerInnen, wie sie Social Media in Ihrem Unternehmen einsetzen können, wie sie neue Zielgruppen erreichen und gezielt ansprechen können und was sie für den erfolgreichen Einsatz berücksichtigen müssen. Anhand von Praxisbeispielen erhalten die TeilnehmerInnen Anregungen, wie sie ihr Unternehmen/Ihre Produkte abseits des klassischen Marketings positionieren können.

Verkaufstraining für Lehrlinge

Mit gezielten Inputs FIT durchstarten in neue Verkaufserlebnisse!

Inhalte

- Grundlagen der Verkaufspsychologie
- Kaufmotive und Nutzen-Erwartungen der KundInnen
- Der erste Eindruck
- Positiver Beziehungs- und Atmosphärenaufbau zu KundInnen
- Verkaufskommunikation und Körpersprache
- Der erfolgreiche Verkaufsabschluss
- Umgang mit Reklamationen
- Bestehendes Know-How nutzen, neue Perspektiven gewinnen

Nutzen

In diesem Training erlangen die Lehrlinge durch kurze theoretische Inputs und viele praktische Übungen mehr Sicherheit in der Kommunikation im Allgemeinen und beim Verkaufen im Speziellen. Der Aufbau von langfristigen Kundenbeziehungen und wie ein erfolgreicher Verkaufsabschluss erzielt wird sind ebenso Inhalte dieses Seminars wie eine positive Reklamationsbehandlung.

Gezielte Tipps helfen, damit die TeilnehmerInnen auf ihre GesprächspartnerIn individuell eingehen und gezielt reagieren können.

Das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens

Telefontraining für Lehrlinge

Inhalte

- Der erste Eindruck entscheidet – mit dem letzten Eindruck behält man Sie in Erinnerung
- Eine klare Meldung am Telefon
- Wie setze ich KundInnenorientierung und Service um?
- Aktiv zuhören
- Wie erkenne ich die Wünsche der AnruferInnen?
- Verwenden Sie moderne Formulierungen?
- Gesprächsführung und Gesprächsverlauf
- Killerwörter und Killerphrasen
- Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen
- Wie verhalte ich mich bei einer Beschwerde/Reklamation?
- Informationen gekonnt weiterleiten und verarbeiten – was schreibe ich auf?

Nutzen

Wie melde ich mich am Telefon? Wie verbinde ich gekonnt verschiedene GeschäftspartnerInnen? Welche Wendungen klingen kompetent und serviceorientiert?

Bei einem Lehrling können manche Situationen unsicher erscheinen. Dann können wir gute und klare Kompetenzsätze einsetzen. In diesem Seminar trainieren die Lehrlinge, wie der Gesprächsverlauf am Telefon kundenorientiert und serviceorientiert verlaufen kann. Aktionspläne runden das Seminar ab.

Beschwerdemanagement

Beschwerde als Chance nutzen

- Inhalte**
- Grundlagen des Verhaltens
 - Die Konfliktschleife
 - Dramaturgie einer Beschwerde
 - Die Schuldfrage
 - Den eigenen Anteil an der Situation erkennen
 - Lösungen erarbeiten
 - Beschwerde als Chance

- Nutzen** In diesem Training erhalten die TeilnehmerInnen einen Einblick über verschiedene Möglichkeiten mit Beschwerden professionell „umzugehen“, um daraus Chancen zu generieren.

Ausbildner und Lehrling

Ein starkes Team zum gemeinsamen Erfolg

- Inhalte**
- Konflikt/Kritik/Feedback
 - Grundzüge von Konflikttheorien kennenlernen
 - Das eigene Konfliktverhalten erkennen
 - Für sich Lösungsstrategien erarbeiten
 - Der Umgang mit Kritik
 - Richtig Feedback geben
 - Einzelziele/Gruppenziele
 - Grundlagen von richtiger Zielsetzung
 - Eigene Ziele formulieren
 - Gruppenziele festlegen und formulieren können
 - Begleitende Maßnahmen zum Fordern & Fördern erarbeiten
 - Umgangsformen & Regeln & Motivation
 - Umgang gegenüber KundInnenen und KollegInnen erkennen
 - Vergleich Ist- mit Sollstand
 - Theorie Motivation³
 - Eigene Motivatoren erkennen und gezielt einsetzen können
 - Selbstwert
 - Stärken erkennen und ausbauen
 - Kommunikation
 - Kommunikationstheorien kennenlernen
 - Eigene Kommunikationschwächen erkennen

- Nutzen** In diesen Workshop bekommen die AusbilderInnen und Lehrlinge ein Verständnis für unterschiedliche Teamrollen und werden darauf vorbereitet, mit unterschiedlichen Charakteren und Persönlichkeiten umzugehen. Sie erwerben die Fähigkeit, Konflikte zu erkennen und diese konstruktiv zu lösen. Sie lernen an gemeinsamen Zielen zu arbeiten und ihre Aufgaben im Unternehmen optimal umzusetzen. Dadurch wird die Zusammenarbeit im Team und die Produktivität für das Unternehmen verbessert.

Sicher im Netz für Lehrlinge

Inhalte

- Präsentation Gruppen-Arbeit
- Individuelles Arbeiten an jeder Person
- Try & Error – Zusammenarbeit
- Umfragen
- persönliches Feedback & TOP-Experte aus der Internet-Security

Nutzen

In diesem Training geht es um die digitale Kommunikation. Das Internet als führende Informationstechnologie hat in den letzten Jahrzehnten viele Bereiche unseres Alltags verändert und beeinflusst. Unser Privat- und Berufsleben steht durch das World Wide Web in einer ständigen Wechselwirkung. Beide Bereiche sind miteinander verknüpft und lassen sich nicht mehr losgelöst voneinander betrachten.

In diesem Modul begleiten wir Lehrlinge und AusbilderInnen auf dem Weg zu ihrer digitalen Visitenkarte und ihrem digitalen Auftritt. Dazu gehören das richtige Passwort-Management, Datenspeicher, soziale Netzwerke, Datenschutz uvm.

Das Erkennen der unbegrenzten Möglichkeit, aber auch der unbegrenzten Vernetzung im Internet und wie die Jugendliche rundum sichersurfen können, sind die Ziele in diesem Modul.

Schreibwerkstatt für Auszubildende

Schreiben macht Spaß!

Inhalte

Formulieren macht Spaß!

- Wie formuliere ich aktiv und modern?
- Wie schreibe ich kurz – klar – verständlich?
- Treff ich den „richtigen Ton“ in der Korrespondenz?
- Einfache Sätze werden gelesen – wie schreibe ich empfängerorientiert?
- Schachtelsätze laden nicht zum Lesen ein!
- Sie-Formulierungen und ihre Wirkung!

Formale Elemente in einem Text

- Tipps zur Textgestaltung nach Ö-Norm
- Was erreiche ich mit Absätzen?
- E-Mail-Etikette: Signale und Wirkungen

Probleme der Rechtschreibung souverän überwinden

- Kommasetzung leicht gemacht!
- Die wichtigsten Änderungen in der Rechtschreibung
- Schwierige Fälle und Stolpersteine

Nutzen

Es ist manchmal gar nicht so leicht, Briefe und E-Mails zu formulieren. Wie gestalte ich die Inhalte empfängerorientiert? Wie beginne ich eine Mitteilung, wie wird dieser Text für die LeserInnen auch verständlich? Wie schreibe ich „KKV“: Kurz – Klar – Verständlich? Welchen Sinn haben Kommaeregeln?

In diesem Seminar untersuchen die TeilnehmerInnen die Stolperfälle Rechtschreibung. Die Lehrlinge erwerben kompaktes Wissen für ihre Rechtschreibung. Sie erhalten umfangreiche Tipps, wie Korrespondenz nicht nur kurz, klar, verständlich, sondern auch kundInnenorientiert formuliert werden kann.

Ihre Ansprechpartner

WIFI der Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck

MMag. Daniel Gostner
t: 05 90 90 5-7246
e: daniel.gostner@wktirol.at

Mag. Dieter Prommer
t: 05 90 90 5-7235
e: dieter.prommer@wktirol.at

Sarah Stoff
t: 05 90 90 5-7287
e: sarah.stoff@wktirol.at

*Das WIFI erfüllt seit 1995 die jeweils höchsten
Qualitätskriterien im Bildungsbereich.*

Stand: März 2021