

## Nachhaltige Steigerung der Mitarbeiterleistung

Die Begriffe Forum, Schwarzes Brett oder Newsgroup meinen alle in etwa das Gleiche, nämlich einen festgelegten und geschützten Online-Bereich. Ein Forum, in dem Seminarteilnehmer nach einer Weiterbildungsmaßnahme Know How und Erfahrungen austauschen. Es werden Mails gesendet, Nachrichten hinterlassen und Dokumente hinterlegt. Vergleichbar mit einem direkten Gespräch kann jeder andere alles hören, was die Gesprächsteilnehmer sagen. Es unterscheidet sich nur dadurch, dass die Personen nicht am selben Ort zur selben Zeit anwesend sein müssen. Sie äußern sich schriftlich statt mündlich. Das spart Zeit und Kosten.

Die Frage eines Einzelnen erhält durch den Austausch die Lösungsorientierung, und vor allem wird der Lernprozess der gesamten Gruppe in der Lebendigkeit gehalten.

Die Moderatoren forcieren und koordinieren durch Ihr Einbringen mit konkretisierenden Fragen und Inputs das Einbringen der Teilnehmer. Dabei gilt der Grundsatz, dass die Teilnehmer die Problematik richtig verstehen und selbstständig die Lösungen entwickeln.

### **Darüber hinaus wird von den Moderatoren**

- ▶ per E-Mail über Neues informiert
- ▶ über die Seite „News“ nützliche Links / Büchertipps usw. gegeben
- ▶ ein umfangreiches zusätzliches Leistungspaket geboten  
(z.B. Word/Excel/Neues zum Thema .....)

Der direkte Dialog miteinander ist das Highlight nach 3 Monaten, wo über eine Web-Konferenz, in die sich die Seminargruppe dazuschaltet, ein moderierter Erfahrungsaustausch stattfindet.

### **Beispiel:**

Seminar für 8 InndienstmitarbeiterInnen von Versicherungsagenturen im März 2009, Thema: „Vertriebsorientiertes Officemanagement in einer Versicherungsagentur“  
Bis Mitte Mai war nach 2 Monaten ein reger Austausch mit vielen Lösungsvarianten in ca. 150 Teilnehmerbeiträgen eingegangen.

### **Eine Aussage unserer Trainerin Heike Klitzke:**

Erfolg lässt sich in der Begeisterung der Teilnehmer messen, die das Forum nachweislich aufsuchen um ihren Lernerfolg zu steigern. Fragen werden gestellt und beständig wird durch die Gruppe bzw. die Moderatoren Hilfe und Unterstützung geboten. Selbst ruhigere Teilnehmerinnen werden wieder motiviert und berichten von ihren Erfolgen.

---

### Wann ist ein Forum sinnvoll:

- ▶ Wenn Sie sicher sein wollen, dass Know How von Teilnehmern eines Seminars in den beruflichen Alltag transportiert wird. Auftauchende Fragen oder Unsicherheiten werden thematisch aufgearbeitet und nachgesteuert, so dass der Lernprozess in einem aktiven Zustand gehalten wird.
- ▶ Wenn ein Team über ein Projekt intensiv diskutiert und sich an unterschiedlichen Standorten aufhält.
- ▶ Wenn Sie Bedarf an Diskussion, Beratung, Problemlösungen oder Brainstorming haben, ohne gleich Konferenzen und Meetings einzuberufen.
- ▶ Wenn Sie den persönlichen Kontakt und das Wir-Gefühl fördern wollen, damit eine Idee, bzw. ein Change realisiert werden kann. Auf kürzestem Weg können hier Fragen platziert und beantwortet werden.
- ▶ Wenn Sie eine einfache Oberfläche für eine Gruppe zur Verfügung stellen wollen, die von jedem Team-Mitglied leicht eingerichtet und bedient werden kann.
- ▶ Wenn Sie die Informationsflut eindämmen wollen, macht das Forum Verteilerlisten überflüssig und erspart damit einen überfüllten Postkorb
- ▶ Wenn Sie raus aus dem InformationsÜBERfluss wollen, gibt das Forum die Gelegenheit, gezielt Informationen abzurufen und zu geben.
- ▶ Wenn Sie statt aufwendigem Studieren von Informationen kürzere Zeiten in der Nachrichtenverarbeitung realisieren wollen.
- ▶ Wenn Sie Nachrichten strukturiert verwerten wollen, werden im Forum diese in einem gemeinsamen Verzeichnis abgelegt. Damit gehen sie nicht verloren oder werden falsch gespeichert. Die gesamten Nachrichten des Teams sind für neu Hinzugekommene oder zum späteren Gebrauch aufbewahrt und nachlesbar.

### **Hier direkte Aussagen aus dem Seminar im März 2009:**

Professionelles Officemanagement 1 für den Innendienst von Agenturen

Seminar, 11. – 12.3.2009

Trainerin: Heike Klitzke

- ▶ „Ich bin total begeistert. Mir wurden die Augen geöffnet, wie durch "Kleinigkeiten oder neue Impulse" Veränderungen herbeizuführen sind. Besonders gefallen hat mir die angenehme Atmosphäre.“
- ▶ „Das Seminar ist wie im Flug vergangen. Mich besser zu organisieren, was kann ich einfacher und besser gestalten, dafür bekam ich Möglichkeiten und Denkanstöße gezeigt. Die gute Stimmung im Team und die wirklich kompetente und freundliche Art der Trainerin haben mir besonders gefallen.“
- ▶ „Bitte weiter so. Ich fand das Officemanagement–Seminar viel zu kurz. Die lockere Stimmung hat mir besonders gefallen und ich finde es gut, wenn der Chat im Internet weiter ausgebaut wird.“