

## Das Trainingskonzept

### VON BALKE TRAINING ENTWICKELT

Unser Trainingskonzept basiert auf der Methode **BEI-PITTS**, die sicherstellt, dass die Trainings-/ Meetinginhalte für die Teilnehmer\* verständlich sind und leicht behalten werden können. Es bewirkt ein positives und motivierendes Arbeits- und Lernklima. Unsere Trainer verstehen sich als Lernbegleiter.

BEI-PITTS besteht aus acht Phasen, die den "Regieplan" zum Ablauf der Trainings darstellen:



Die Methode BEI-PITTS basiert auf den vier Elementen Lernbeschleunigung (Accelerated Learning, kurz: AL), Erlebnispädagogik, Handlungskompetenzmodell und Master-Plan. AL ist ein Konzept zum Beschleunigen und Verbessern von Lernprozessen. Auf diese Weise lassen sich Trainingszeiten verkürzen, Kosten einsparen und gleichzeitig Lernergebnisse, auch langfristig, erheblich verbessern. AL basiert u. a. auf das Ansprechen aller Lernstile:

**S** omatisch  
**A** uditiv  
**V** isuell  
**I** ntellektuell

Entscheidend ist zudem die Handlungsorientierung der Trainings, die Möglichkeit an konkreten Erfahrungen zu lernen - also Aktivitäten bezogene Trainings.

\* Aus Gründen der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, die jeweils korrekte männliche und weibliche Form der Anrede zu verwenden.

## Der MASTER-Plan

Unsere Trainings sind ganzheitlich ausgerichtet und berücksichtigen die verschiedenen Komponenten der individuellen Handlungskompetenz. Dazu gehören gemäß dem zugrunde gelegten Kompetenzmodell nach Prof. Hülshoff die Persönlichkeits-/ bzw. Selbstkompetenz, die Sozialkompetenz, die Fach- und die Methodenkompetenz.

Der **MASTER-Plan** ist ein sechsstufiges Modell des Lernens, das persönliche Bedürfnisse und individuelle Lernstile der Teilnehmer berücksichtigt. MASTER erfolgt in nachstehenden Schritten:

**M**

wie mentale Vorbereitung:

Hier geht es darum, eine spannungsarme, ermutigende Lernumgebung zu schaffen und die Lernmotivation zu wecken.

**A**

wie Aufnehmen der Lerninhalte:

Neue Lerninhalte müssen die Teilnehmer sehen, hören und konkret erfahren können.

**S**

wie Suche nach Sinn und Bedeutung: Zunächst wird ein Überblick über das Thema gegeben und dann werden spezielle Aspekte behandelt. An konkreten und praktischen Beispielen wird der Bezug zum beruflichen Alltag verdeutlicht.

**T**

wie Treibstoff fürs Gehirn:

Lerninhalte werden mittels Memotechniken, Rückblicken oder Diskussionen im Langzeitgedächtnis gefestigt.

**E**

wie Einsatz des Gelernten:

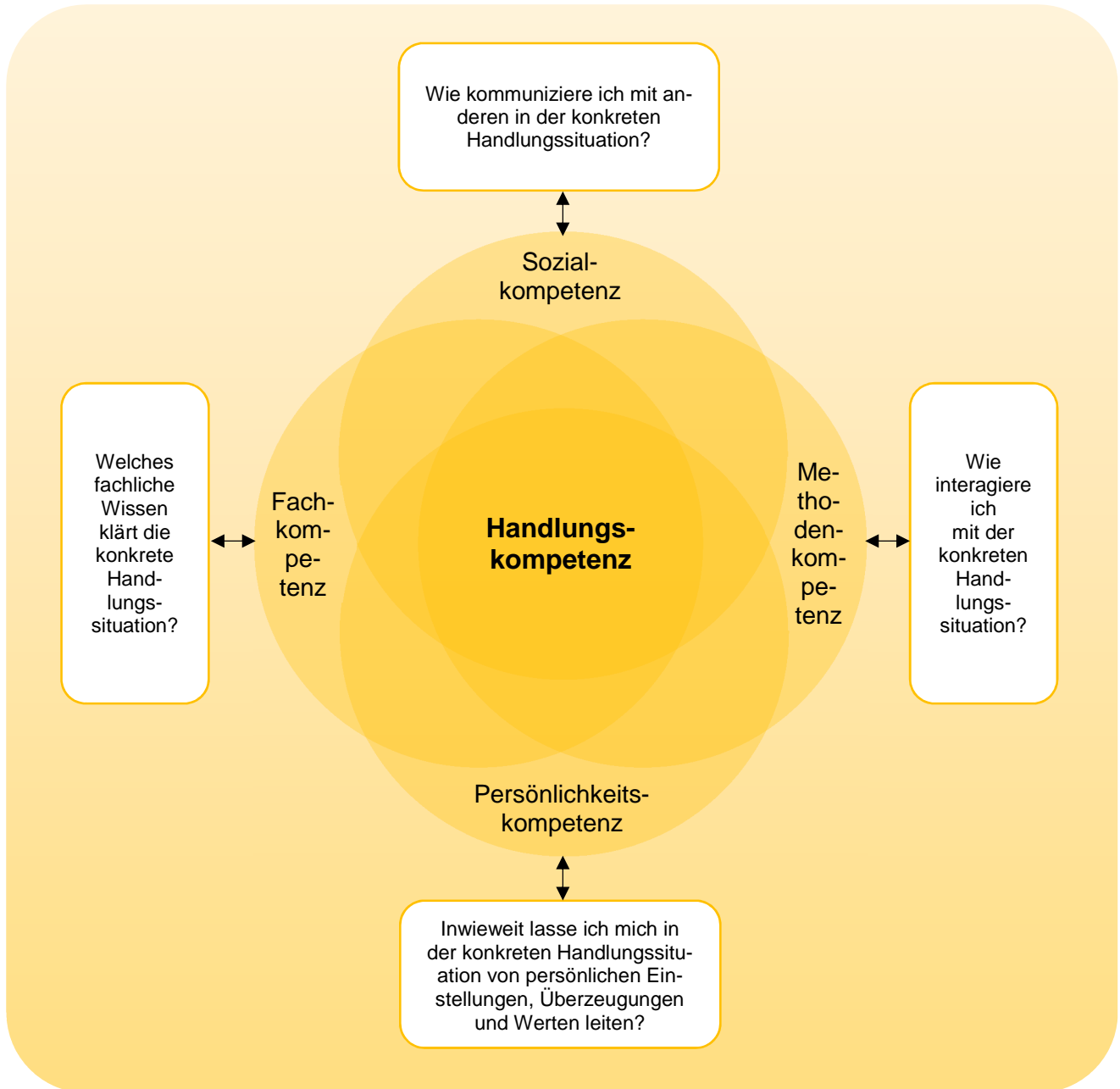
Lernende benötigen Möglichkeiten, ihr Wissen in die Praxis umzusetzen. Sie erhalten so direkt Rückmeldung über ihre persönlichen Fortschritte und anhand von Fehlern, Aufschluss über weitere Verbesserungen.

**R**

wie Reflexion über den Lernprozess: Der konkrete Einsatz des Gelernten im Berufsalltag wird geplant.

# Das Handlungskompetenzmodell

NACH PROF. HÜLSHOFF



## Die KIM-Dienstleistungsphilosophie

- ✓ KIM steht für "Kunde im Mittelpunkt". Dieser Slogan ist Programm! Jeder Mitarbeiter im Unternehmen ist gerne für seine Kunden da. Jeder will, dass die Kundenerwartungen übertroffen werden.
- ✓ KIM ist eine Philosophie, eine Unternehmens- und Führungskultur, die jeder Kunde daran messen kann, wie sich die Mitarbeiter Ihres Unternehmens verhalten und handeln. Ihr Unternehmen muss glaubwürdig sein, zwischen Versprechen und Ausführung darf keine Lücke entstehen. Es sei denn, im positiven Sinn für den Kunden.
- ✓ Die KIM-Philosophie kann nur leben, wenn in Ihrem Unternehmen alle einander vertrauen, jeder den anderen achtet und Mitarbeiter offen und fair zueinander sind.
- ✓ KIM setzt voraus, dass alle im Unternehmen den anderen wie einen Kunden behandeln, ihm helfen und ihn unterstützen. Nur, wenn dies alle wie selbstverständlich praktizieren, werden auch alle alles unternehmen, ihren Kunden zu helfen.
- ✓ Die KIM-Philosophie verzichtet im Wesentlichen auf hierarchisches Verhalten und auf unsinnige Privilegien.
- ✓ Die KIM-Philosophie fordert von jedem ein Höchstmaß an Leistungswillen, Leistungsbereitschaft, Flexibilität, Einsatz, Fleiß, Energie und Disziplin. All dies sind Mitarbeiter dort zu leisten bereit, wo die KIM-Philosophie gelebt wird - da sie gerne erfolgreich sind, Spaß an ihrer Arbeit haben und stolz auf ihr Unternehmen sind.
- ✓ Bei der KIM-Philosophie sind alle Beteiligten immer dazu bereit, Vertrautes zu überprüfen, neue Wege zu gehen und Risiko zu übernehmen, solange es nicht die Existenz des Unternehmens gefährdet. Hierbei werden sie vom Unternehmen unterstützt.
- ✓ Die KIM-Philosophie fördert Kreativität, Flexibilität und Innovationsbereitschaft in Ihrem Unternehmen.
- ✓ Die Umsetzung der KIM-Philosophie ist immer eine "Vorwärts"-Strategie. Aus diesem Grund findet die Umweltthematik auch in Ihrem Unternehmen Beachtung.
- ✓ Die KIM-Philosophie sichert Ihre Wettbewerbsfähigkeit und Rentabilität und somit die Zukunft Ihres Unternehmens.

## Die KIM-Führungsphilosophie

1.

Ein Unternehmen benötigt heute nicht nur ein gemeinsames Ziel bezüglich der Qualitätsorientierung im Produktionsbereich, sondern auch im Dienstleistungssektor. Basis hierfür ist die gemeinsame Überzeugung, dass der Kunde im Mittelpunkt aller Überlegungen und Handlungen steht. Den Führungskräften kommt hierbei eine entscheidende Vorbildfunktion zu.

2.

Es gilt ein hohes Maß an Konsens zur Zielerreichung über alle Hierarchieebenen hinweg herzustellen, indem alle Mitarbeiter frühestmöglich in die Gestaltungsprozesse zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und somit zur Sicherung des Unternehmens eingebunden werden. Voraussetzung hierfür sind Diskussionsfähigkeit und Verbindlichkeit der Führungskraft.

3.

Die letztendliche Verantwortung bleibt bei der Führungskraft, denn sie ist nicht delegierbar.

4.

Die Führungskraft führt im Team flexibel und situativ, ausgerichtet an den gemeinsamen Zielen. Der Führungsstil des Vorgesetzten muss an die jeweilige Situation und den daran beteiligten Menschen glaubwürdig angepasst sein. Dazu muss er in der Lage sein, Menschen und Situationen beurteilen zu können.

5.

Die Führungskraft ist nicht der beste Sacharbeiter seines Bereiches, sondern Visionär, Stratege, Prozessbegleiter, Coach und Macher.

6.

Die Führungskraft hat die Persönlichkeit und Individualität der Mitarbeiter zu achten und zu respektieren, damit bisher nicht genutztes Potential im Hinblick auf Eigeninitiative und Verantwortung zur Geltung kommt.

7.

"Fordern und fördern" ist ein Grundprinzip, um Mitarbeiter freiwillig zu bewegen, ihre Leistungsbereitschaft ihrer tatsächlichen Leistungsfähigkeit anzupassen.

8.

Alle Prozesse sind von ihm zu überprüfen, ob das alte Motto "Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser" umgewandelt werden muss in "Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser"!

## Leistungen

Unsere Seminare, Trainings und Workshops stimmen wir immer auf Ihre individuellen Belange und den Kenntnisstand Ihrer Mitarbeiter ab. Die Rahmenbedingungen gestalten Sie dabei selbst. Dauer, Ort und Termine vereinbaren Sie mit uns nach Ihren Vorstellungen. Hier einige Beispiele aus unserem Trainings-Repertoire:

### TEAMGEIST UND SERVICE DENKEN - AUF DIE RICHTIGE EINSTELLUNG KOMMT ES AN

- Auf die Einstellung Ihrer Mitarbeiter kommt es an!
- Exzellentes Dienstleistungsverhalten basiert auf einer Haltung mit allen Sinnen. Das Training ist ganzheitlich und verbindet alle Sinne, die seelisch-emotionale Ebene und Serviceprinzipien.
- Die Botschaft lautet: Vom Service zur gelebten Gastfreundschaft!

### SERVTRAIN COACHING AUSBILDUNG - TRAIN THE TRAINER

Mitarbeiter eignen sich in dieser Qualifizierungsmaßnahme die BEI-PITTS-Trainingsystematik an, um als interne Trainer die Servicequalität regelmäßig zu trainieren.

### SERVICE IST ERLERNBAR - SERVICETRaining

Mit der balke-Kompaktausbildung machen wir Ihre Mitarbeiter zielorientiert fit für die Servicepraxis. Die Servicebausteine für Ihren Erfolg:

1. **balke Kompakt:** Wir überzeugen durch den ersten Eindruck
2. **balke Kompakt:** Wir sind stets freundliche Gastgeber
3. **balke Kompakt:** Wir sind da, wenn unsere Gäste uns brauchen
4. **balke Kompakt:** Wir sind aktiv, kompetent und sicher im Gespräch
5. **balke Kompakt:** Wir stellen uns der Herausforderung. Souveräner Umgang mit Konflikten
6. **balke Kompakt:** Wir übertreffen die Erwartungen unserer Kunden

### TEAMENTWICKLUNG - PROFESSIONELLES TEAMCOACHING IM DIENSTLEISTUNGSBEREICH

- Das kleine Bisschen mehr trägt viel zum Unternehmenserfolg bei!
- Lernen Sie im Team Ihre Kunden zu begeistern!
- Top Service ist Mannschaftssport! Wir ebnen Ihnen den Weg zur effizienten und effektiven Teamleistung durch Seminare und Teamcoachings.
- Ziel ist die Entwicklung von hochmotivierten und leistungsfähigen Teams, die Ihre eigenen Potenziale und die Verschiedenartigkeit der Teammitglieder synergetisch und wirkungsvoll nutzen, wertschätzen und Konflikte produktiv lösen.

### KOMMUNIKATIONSTRaining - KOMMUNIKATION MIT SYSTEM

- Kontinuierliche Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitern bildet die Grundlage für erfolgreiche Servicestrategien. Effektive Kommunikation verbessert weit mehr als nur den Dialog: Arbeitsabläufe werden optimiert, die Produktivität erhöht und Kosten gesenkt.
- Der offene Meinungs-austausch fördert Teamgeist, Kreativität, Motivation und begünstigt das Betriebsklima. **balke training** bietet mit den Do it!-Systembausteinen professionelle Hilfe zur Implementierung effektiver Kommunikation.

## TESTKUNDEN CHECK UP - KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSE

- **balke training** bietet Ihnen professionelle und auf Ihre spezifischen Bedürfnisse abgestimmte Kundenzufriedenheitsanalysen. Wir führen für Sie Testkundenbesuche durch und ermitteln das Feedback Ihrer Kunden zu den Leistungsmerkmalen Ihres Unternehmens.
- Wünsche und Erwartungen Ihrer Kundenzielgruppe können identifiziert und somit Verbesserungspotentiale aufgezeigt werden. Wir optimieren mit Ihnen die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

## SERVICEMANAGER AUSBILDUNG

- Modulare Ausbildung in drei Blöcken (5 Tage)
- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Analyse von Gäste- & Kundenerwartungen
- Definition Serviceprozesse & Touchpoint-Analyse
- Professionelles Beschwerdemanagement
- Systematische Maßnahmenplanung zur Betriebsoptimierung

## SERVICENAVIGATOR

- Auf Basis einer detaillierten Situationsanalyse erarbeiten wir mit Ihrem Team den Serviceerfolgskurs für Ihr Unternehmen.
- Der Servicenavigator ist ein von **balke training** entwickeltes Analyseinstrument zur Feststellung der Service- und Qualitätskultur im Unternehmen.

## SERVICEKOMPASS - SERVICEQUALITÄT MIT SYSTEM

- Optimale Serviceprozesse bilden die Voraussetzung für eine Top-Leistung.
- Mit unserem Instrument „Servicekette“ gestalten wir gemeinsam mit Ihnen Ihre Serviceprozesse.
- Kunden und Mitarbeiter werden begeistert sein!

## E-TRAINING & E-LEARNING

- Erstellung von individuellen Erklär- und Trainingsvideos individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst.
- Durchführung von Webinaren und Virtual Classrooms.
- Online Coaching der Teilnehmer bei Bedarf.

## MEDIATION - KONFLIKTLÖSUNG IM UNTERNEHMEN

Die Mediation gewinnt in der Wirtschaft zunehmend an Bedeutung. So wird die Wirtschaftsmediation vermehrt als kostengünstiges und effizientes Verfahren zur Konfliktlösung genutzt. Ihre Anwendungsbereiche umfassen sowohl innerbetriebliche als auch außerbetriebliche Konflikte.

Einsatzbereiche der Wirtschaftsmediation sind z. B.:

- Konflikte am Arbeitsplatz, Teamkonflikte, Mobbing
- Konflikte zwischen Franchisenehmern und -gebern
- Konflikte zwischen Geschäftsleitung und Betriebsrat
- Störungen in Kunden- / Lieferantenbeziehungen

Der Mediator trifft weder Entscheidungen, noch gibt er Empfehlungen und spricht auch keine Vorschläge für eine mögliche Konfliktregelung aus. Er ist grundsätzlich nicht verantwortlich für das Verhandlungsergebnis, sondern dafür, die Kommunikation in einer Art zu führen, dass die Medianten aus einem eskalierenden Konflikt zu einer Konfliktregelung finden können. Er leitet die Medianten an, rasche, flexible und kosteneffiziente Regelungen zu finden, von denen beide Seiten profitieren.

*Ferdinand Balke verfügt über eine fundierte Ausbildung als Wirtschaftsmediator und hat bei der IHK Frankfurt eine entsprechende Prüfung abgelegt.*

## Referenzen

Kundenloyalität und Mandantenschutz haben für uns oberste Priorität. Deswegen finden Sie an dieser Stelle keine Firmennamen.

**balke training** unterstützt und begleitet sowohl die Marktführer

- im Finanzbereich
- im Verkehrsbereich
- in der Hotellerie und der Gastronomie

und eine Vielzahl an kleinen und mittelständischen Unternehmen seit vielen Jahren.

Eine Vielzahl von Großevents der letzten Jahre in Deutschland wurde aktiv von **balke training** begleitet.

Von **balke training** initiierte und begleitete Projekte wurden mehrfach mit Trainingspreisen ausgezeichnet.

In unseren Praxisbetrieben Port Sylt und Lauri's Küstendiner stellen wir jeden Tag mit 50 Mitarbeitern unsere Service- und Dienstleistungskompetenz unter Beweis.



In Niebüll, im Service-Center der Autoverladestation der DB-Autozüge, ist für die Reiseverbindung vom Festland zur Insel Sylt das Shop-Gastro-Konzept **PortSylt** entstanden, welches Handelsprodukte, Getränke und Speisen im Angebot hat. Nutzern des Sylt Shuttles wird hier unter dem Motto „Essen, Trinken und Einkaufen“ ein schöner Start in den Urlaub gewährleistet.



Kulinarisches Cross-Over in **Lauri's Küstendiner** bietet Leichtigkeit und Gastfreundschaft der amerikanisch-kalifornischen Küche in Kombination mit frischen Produkten und Spezialitäten aus der Region. Unter dem Motto „Essen, Trinken, Schnacken“ in entspannter Atmosphäre ist Lauri's Küstendiner die neue kulinarische Adresse in Dagebüll.





## Das Team

### GESCHÄFTSFÜHRER MIKA BALKE

Mika Balke hat nach seiner Ausbildung zum Hotelkaufmann, BWL mit dem Schwerpunkt Dienstleistungsmanagement und Personalführung studiert. Er ist erfahrener Servicepraktiker mit zusätzlicher Ausbildung zum Qualitätscoach/Schweiz, Fachtrainer nach ISO 17024/ Wirtschaftsministerium Österreich, Trainer für Business-Etikette (IHK), Qualitäts-Coach und Qualitäts-Trainer (Service Qualität Deutschland) und ausgebildeter E-Trainer (Fernuniversität Hagen).



### GESCHÄFTSFÜHRER FERDINAND BALKE

Ferdinand Balke ist ein führungserfahrener Dienstleistungspraktiker, und auch Geschäftsführer der Port Sylt GmbH. Nach seinen Ausbildungen zum Koch, Hotelkaufmann und einem Abschluss der Hotelfachschule, studierte er Betriebswirtschaft und startete dann seine Karriere als Fachlehrer in der Gastronomie. Ferdinand Balke arbeitete als Direktor bei Mövenpick Berlin und Dortmund sowie als Leiter der Personal- und Organisationsentwicklung der Wescho AG. Weiterhin hat er das Studium der Betriebspädagogik erfolgreich abgeschlossen und ist außerdem Qualitätsmanager und Entwickler verschiedener Trainingskonzepte die mit internationalen Preisen ausgezeichnet wurden.



### TEAM

Das Trainer- und Beraterteam von **balke training** setzt sich aus 10 führungserfahrenen Dienstleistungsexperten zusammen, die neben der praktischen Erfahrung auch über fundiertes wissenschaftliches Know How verfügen und teilweise auch im operativen Dienstleistungsgeschäft tätig sind.

### KOOPERATIONEN

**balke training** kooperiert mit unterschiedlichen Verbänden, Vereinigungen und Hochschulen.