

NeulandMAGAZIN

Nr. 23 • Sommer 2003

»» **Praxis**
**Wenn Mitarbeiter zu
Hollywood Stars werden.**

Edutainment-Konzepte in der Ausbildung. Seite 3

»» **NEULand**
Novoline –
sparen ohne
Qualitätsverzicht.

Seite 6

»» **Game Corner**
Schuppen.
Meinungen abklären.

Seite 7

»» **Veranstaltung**
Der zweite Schweizer
TrainerToolTag.

Seite 10

»» **Aktion**
ModeratorenTasche
Professional

Seite 14

Neuland®

3 » Praxis

Wenn Mitarbeiter zu Hollywood Stars werden.

6 » NEULand

Novoline – sparen ohne Qualitätsverzicht.

7 » Game Corner

Schuppen. Meinungen abklären.

8 » Neuland Seminar Poster

10 » Seminar-Räume

Gastrozentrum Dürrenroth, die Seminar- und Mediationsoase.

» Veranstaltung

Zweiter Schweizer TrainerToolTag.

11 » Neuland Seminare 2003/2004

13 » Gast

Unangenehme Kundensituationen besser bewältigen.

14 » Aktion

ModeratorenTasche Professional.

» Fundgrueb

15 » Bestellschein

» Zum Umschlag:



«Colours are mirrors, reflecting our emotions»

«Inspiration» von Silke Ruhnau, Winterthur Acryl auf Leinwand, 20 x 20 cm
Eine Galerie der Arbeiten von Silke Ruhnau finden Sie unter www.silkyart.ch
Nächste Ausstellung mit Arbeiten von Silke Ruhnau: Art Bodensee, Dornbirn/A im Juli 2003.

Das Sujet ist auch als Kunstkarte exklusiv bei Silke Ruhnau erhältlich.
Kontakt: E-Mail silkyart_vu@hotmail.com

Über gute Ideen. Und wie frau sie findet.

Liebe Leserin,
lieber Leser

» Wieder einmal ist es Zeit für ein neues Editorial. Wieder einmal sitze ich vor meinem Mac und starre auf den weissen Bildschirm. Und wieder einmal quält mich die bange Frage: «Interessiert das überhaupt jemanden, was ich da zu Beginn des NeulandMAGAZINS jeweils von mir gebe?» Zum Glück kenne ich die Antwort. Denn nach jedem neuen Magazin erhalte ich zahlreiche Reaktionen «meiner» Leserinnen und Leser. Was mich natürlich freut. Nur mein aktuelles Problem nicht löst. Denn noch immer habe ich keine Idee für dieses Editorial. Dabei ist genau das die Frage, die mir meine Leserinnen und Leser am häufigsten stellen: «Woher nimmst du bloss deine Ideen?»

Tja, woher nehme ich sie bloss? Das würde ich jetzt auch gerne wissen. Doch wenn ich ehrlich bin, kenne ich die Antwort. Sie ist nämlich ganz einfach: Aus der Luft. Zum Beispiel beim Autofahren. Nach einer halben Stunde auf der Autobahn, wenn «es» von alleine läuft, kommen mir meistens die besten Ideen. Oder wenn ich bei einem Spaziergang meine Gedanken fliegen lasse. Da macht es plötzlich «plumps» und gute Ideen fallen vom Himmel wie reife Früchte von Bäumen. Ich habe also die meisten Ideen kurz bevor ich mich langweile. Aus diesem Grund versuche ich auch, nicht jede Minute meines Lebens zu verplanen. Und mich hin und wieder zu langweilen. Oder zumindest auf dem besten Weg dazu zu sein.

Wobei es meiner Meinung nach nicht wichtig ist, wann, wo und unter welchen Umständen man eine Idee hat. Wichtig ist, was man und frau daraus macht. Denn Ideen müssen festgehalten werden. Sonst brausen sie davon wie Nick Heidfeld am Start. Und dazu gibt's nur einen Weg: Man muss sie aufschreiben. Oder – im Auto – aufsprechen. Und dann geht's ans Eingemachte. Denn die Ideen müssen umgesetzt werden. Auch wenn sie vielleicht nicht mehr ganz so genial sind, wie man im ersten Augenblick gedacht hat. Und vieles schon einmal dagewesen ist. Die Genialität jeder Idee steckt in ihrer Umsetzung. Und dazu braucht es eine schöne Portion Durchhaltewillen. Ich bin sicher: Die allermeisten Menschen haben gute Ideen. Der Unterschied besteht lediglich darin, was man aus diesen Ideen macht. Und ob man überhaupt etwas daraus macht. Heute hatte ich zum Beispiel die Idee, einmal ein Editorial darüber zu schreiben, wie ich zu meinen Ideen komme. Und nur weil ich diese Idee auch umgesetzt habe, bin ich jetzt schon fertig. ««

Bis zum nächsten NeulandMAGAZIN.

Herzlich

Conny Wetter Schwegler



Impressum

Herausgeber:
Neuland AG, 6342 Baar
Erscheint: 3 x jährlich
Einzelausgabe: Fr. 8.–
Jahresabonnement: Fr. 20.–

Mitteilungsblatt für
Ausbildungsverantwortliche,
Pinwand-Moderatoren, Einkäufer,
Projektleiter, Gruppenleiter,
Dozenten und Lehrer.
Und für alle bestehenden und
zukünftigen Neuland Kunden.

Wenn Mitarbeiter zu Hollywood Stars werden.

«Aus Betroffenen Beteiligte» machen. Dieser Anspruch ist untrennbar mit Neuland und der Moderationsmethode verbunden. Nachdem in der heutigen Zeit der totalen Reizüberflutung selbst Nachrichten nicht mehr einfach so vermittelt werden können, versuchen immer mehr Ausbildungsverantwortliche und Trainer die Moderationsmethode weiter zu entwickeln und kreativ umzusetzen. Das Resultat heisst «Edutainment» und entsteht, wenn Ausbildungsverantwortliche und Kommunikationsspezialisten zusammenarbeiten.



Gelungener Spagat zwischen Unterhaltung und Ausbildung: die 1. Migros Sitcom «Tscheggisch de Pögg?».

» In einer Zeit, in der Produkte und Dienstleistungen immer austauschbarer werden, machen je länger je mehr die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens den Unterschied aus. Die Migros Luzern ruft ihren 3 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern diesen Umstand seit vielen Jahren unter dem Stichwort «Accueil» immer wieder ins Bewusstsein.

Ein Projektteam versucht, kundenfreundliches Verhalten und kundenorientiertes Denken ständig neu zu thematisieren und bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an der Front zu verankern. Nachdem viele klassische Ausbildungsformen langsam aber sicher ausgelutscht waren, suchte das Unternehmen im Jahr 2001 nach einer völlig neuen Idee. Und realisierte nach einem Drehbuch des Autors Sämi Weber den Spielfilm: «Ein Tag im Leben von Vreni Bölsterli und Roland Gerber». Der Clou: Sämtliche Rollen wurden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Migros Luzern gespielt.

Begeistern statt belehren.

Zu Beginn des Projektes wurden sämtliche Interessentinnen und Interessenten zu einem Casting eingeladen, wo sie aufgrund ihres Talentes eine kleinere, mittlere oder grössere Rolle erhielten. Das Echo war überwältigend: Nicht weniger

als 50 Bewerbungen gingen bei der Produktionsleitung ein. Selbstredend, dass sich die 50 «Schauspielerinnen» und «Schauspieler» besonders intensiv mit dem Thema Accueil auseinandersetzen. Und ebenso selbstredend, dass dieser Film weitaus mehr beachtet wurde, als ein Video mit professionellen Schauspielerinnen und Schauspielern. Ein weiterer Garant für einen hohen Beachtungsgrad war die Geschichte: Sie hat nämlich nichts mit Verkaufszenen und «So ist es gut» und «So ist es nicht gut» zu tun.

Das Drehbuch erzählt vielmehr die Geschichte einer jungen Frau, der an einem bestimmten Tag einfach alles schief läuft: Zuerst beisst sie sich eine Plombe aus, dann ist ihr Zahnarzt nicht erreichbar, der Bus fährt ihr vor der Nase ab, die Taxifahrerin schnauzt sie an und die Empfangsdame in einem Unternehmen kanzelt sie herunter. Ganz anders verläuft der Tag eines jungen Mannes. Im läuft zwar auch alles schief, doch er hat Glück: Er trifft ausschliesslich auf freundliche Menschen, die ihm weiterhelfen: Das Sanitärgeschäft schickt sogleich einen Fachmann los, um die kaputte Dusche zu reparieren, die Frau an der Tankstelle warnt ihn vor dem Stau auf der Autobahn, die Versicherungsagentin hilft ihm schnell und kompetent weiter und der Mann vom Getränkediens schenkt ihm eine Flasche eines neuen Mineralwassers.

Die positiven und die negativen Geschichten wechseln sich ab. In der Schlusszene treffen sich die beiden Hauptdarsteller in einem Restaurant, wo Hauptdarstellerin Vreni Bölsterli von der Serviertochter erneut äusserst schnodrig behandelt wird. Das bringt das Fass definitiv zum Überlaufen: Sie rastet aus und wirft den Tisch samt Gläsern um. Die Moral von der Geschichte: Menschen machen den Unterschied. Oder noch ein bisschen radikaler: Ich mache den Unterschied.

Der Film wurde in sämtlichen Filialen gezeigt und besprochen und fand derart grossen Anklang, dass es nicht ganz einfach war, ein Jahr später erneut eine Idee für ein Schulungsvideo zu finden. Denn auch diesmal wollte das Projektteam den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine nachgestellten Verkaufsszenen zumuten und sie aktiv in die Entstehung ihres Ausbildungsvideos einbinden.

Quotenrenner als Vorbild.

Die Antwort auf die Frage, was Leute von heute am liebsten sehen, war schnell einmal gefunden: Die Sitcoms «Fascht e Familie» und «Fertig luschtig» auf SF DRS vermögen jeden Freitag Abend ein Millionenpublikum vor den TV-Apparat zu locken. Und so reifte im Projektteam mit der Zeit die Idee, für die Migros Luzern eine eigene Sitcom zu produzieren und dabei den Spagat zwischen Humor und Ausbildung zu wagen.

Im Februar 2002 reiste das Projektteam auf Einladung von SF DRS nach Uster, um bei einer Produktion von «Fertig luschtig» dabei zu sein. Der enorme Aufwand, der hinter einer solchen Produktion steckt, machte allen Beteiligten ganz schön Bauchweh. Auch sämtliche Sitcom-Profis rieten der Migros Luzern dringend vom Vorhaben ab. Doch wer mit einem Minimalbudget und Laienschauspielern bereits einen sehenswerten Spielfilm realisiert hat, kennt das Wort «unmöglich» nur vom Hörensagen.



Bereits neun Monate später wurden im Club ABC Mixx in Luzern die ersten 5 Folgen der 1. Migros Sitcom «Tschegggsch de Pögg» produziert. Dem «Accueil»-Team der Migros Luzern gelang es, mit der Produktionsleiterin Christine Thaddey, dem Chef-Techniker Jann Erne und dem Autor und Regisseur Sämi Weber ein Team zu verpflichten, das die «Sitcom neu erfand»

(Zitat: Urs Bosshardt). Im Laufe der Zeit stiessen rund 40 Leute zum Team von «Tschegggsch de Pögg». Sie liessen sich alleamt von der einmaligen Stimmung und der totalen Begeisterung mitreissen und zu eigenen Höchstleistungen anspornen.

Zu ihnen gehören auch die vier Top-Schauspieler Stéphanie Berger, Urs Bosshardt, Esther Gemsch und Verena Zimmermann sowie der legendäre «Warm-uper» von SF DRS, Urs Siegrist. Obwohl noch keine Zeile des Buches geschrieben war und das Projektteam ausser der mutigen Idee und dem Glauben an die Machbarkeit nichts Konkretes vorweisen konnte, willigten alle ein, bei diesem waghalsigen Experiment mitzumachen.

Zuschauer in der Hauptrolle.

3 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren live dabei, als 1 von 5 Folgen von «Tschegggsch de Pögg» aufgezeichnet wurde. Damit spielten sie auch gleich die Hauptrolle. Denn das Publikum ist bei Sitcoms von grösster Wichtigkeit. Jede einzelne Folge der legendären «Golden Girls» wurde zum Beispiel 6 x aufgenommen. Gesendet wurde nicht die Folge, bei der die Schauspieler am besten waren. Sondern die Folge, bei der das Publikum am besten war.



Die Ambiance im Club ABC Mixx entsprach in jeder Beziehung derjenigen eines professionellen TV-Studios. Und sorgte dementsprechend für Lampenfieber und Aufregung. Nach den Aufzeichnungen ist natürlich jedermann und -frau gespannt, wie das Endprodukt aussieht. Und wer einmal herzlich über Max und seine drei Frauen gelacht hat, möchte auch die anderen vier Geschichten kennen lernen. Womit die Migros Luzern das Interesse für die fünf Ausbildungs-DVDs definitiv geweckt hat.

Autogramme als beliebtes Souvenir

Von zentraler Bedeutung waren auch die Autogrammstunden am Ende der Aufzeichnungen. Bis zu einer Stunde standen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an, um sich ein Autogramm «ihrer» Sitcom Stars zu sichern. Die einzelnen Folgen werden im Abstand von drei Monaten an die Filialen ausgeliefert, wo sie im Team angeschaut und anschliessend intensiv diskutiert werden. Für eine Vertiefung des Lerninhaltes



sorgen zahlreiche Fragebogen und ein attraktives Begleitmagazin, das allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abgegeben wird.

Mit der Realisation der 1. Migros Sitcom schlug das «Accueil»-Team der Migros Luzern gleich zwei Fliegen auf einen Streich: Erstens ist die Teilnahme an einer Sitcom-Produktion ein Event, den die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht mehr so schnell vergessen werden. Zweitens verfügt die Migros Luzern nun über die wohl fröhlichsten Schulungsfilme, die jemals in der Schweiz produziert wurden. Und Lachen ist nun mal die beste Medizin. Und die beste Motivation.



Spannende Projekte in der Pipeline.

Eine Erfolgsgeschichte ist «Tscheggisch de Pögg» auch für die Macher. Beim Autor und konzeptionellen Kopf, Sämi Weber, und bei der Produktionsleiterin, Christine Thaddey, sind seither zahlreiche Anfragen von kleineren und grösseren Firmen nach kreativer Unterstützung bei der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingegangen.

Nachdem eine weitere Sitcom für ein internationales Dienstleistungsunternehmen infolge der schlechten Wirtschaftslage vorderhand auf Eis gelegt werden musste, sind

die Edutainment-Spezialisten bereits an einem weiteren spannenden Projekt: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines internationalen Industriekonzerns werden demnächst mit der Aufgabe konfrontiert, die Effizienz in Ihrem Unternehmen zu steigern.

Auch hier sind sich die Beteiligten bewusst, dass die Betroffenen zu Beteiligten gemacht werden müssen: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden an einem Tag zusammengezogen, wo sich nach einer kurzen Einleitung durch die Geschäftsleitung in sechs Gruppen unterteilt werden. Jede Gruppe bearbeitet einen anderen Aspekt der Effizienzsteigerung. Dazu wird sie in vier Untergruppen unterteilt. Die Untergruppen haben 45 Minuten Zeit, ein Drehbuch für einen Werbespot zu ihrem Thema zu erarbeiten. Nach einer Abstimmung, die mit der Neuland Punkte-Methode durchgeführt wird, entscheidet die Gruppe, welche Untergruppe das beste Drehbuch präsentiert hat. Und macht sich anschliessend daran, diesen Film gemeinsam zu realisieren. Zeithorizont: 2 Stunden.

Jedes Gruppenmitglied kann selber entscheiden, in welcher Funktion es zum Gelingen des Films beitragen will: Schauspieler, Kameramann, Tontechniker, Maske oder Requisite. In jedem Bereich steht professionelle Unterstützung bereit. Ein Techniker zeigt ihnen zum Beispiel, wie sie «den Galgen» für perfekte Tonaufnahmen halten müssen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spielen also nicht nur eine Rolle wie beim Film «Ein Tag im Leben von Vreni Bölsterli und Roland Gerber». Sie agieren auch nicht als Publikum wie bei der Sitcom «Tscheggisch de Pögg»: Sie konzipieren und realisieren ihre Schulungs- und Sensibilisierungsvideos von A bis Z selbst!

>> Weitere Infos

www.tscheggisch-de-poegg.ch
www.weber-und-weber.com

Novoline – sparen ohne Qualitätsverzicht.

In der heutigen Zeit müssen viele Unternehmen den Gürtel enger schnallen und sparen. Auch bei der Ausstattung von Seminarräumen. Die meisten Kunden wollen jedoch nicht auf die Qualität der Neuland Produkte verzichten. Aus diesem Grund hat Neuland die Budgetlinie «Novoline» entwickelt. Sie erfüllt alle «Muss-Kriterien», derweil sämtliche «Wäre-schön-Elemente» konsequent weggelassen wurden.



» **NovoPin stationär**

Tafelmass: 122,5 x 150 cm
 Gesamthöhe: 193 cm
 Arbeitsfläche: 118,5 x 146 cm
 Gewicht: 6 kg
 Art. 0314.000 Fr. 245.–



» **NovoFlip**

Gesamtgrösse: 92,5 x 190 cm
 Arbeitsfläche: 72 x 96,5 cm
 Gewicht: 8,4 kg
 Art. 0830.010 Fr. 298.–



» **Novo Moderatorenkoffer**

500 Rechteckkarten, 120 Ovale Scheiben, 120 Runde Scheiben Ø 9,5 cm, je 40 Runde Scheiben Ø 14,5 und 19 cm, 1000 Markierungspunkte farbig sort., 10 Seminarmarker, 4 Trainermarker, 300 ModPins Ø 4mm, 1 Nadelkissen, 1 Schere 6 Zoll, 1 Cutter, 1 Rolle Krepp-Klebeband, 1 Tesa-Klebestift, 40 g.
 Mass: B 45 x T 37 x H 16 cm, G.: 6 kg
 Art. 0230.000 Fr. 215.–

» Die neue, preiswerte Pinwand-Generation von Neuland heisst «NovoPin». Sie ist in der ungeteilten stationären Ausführung erhältlich. Damit sie sich im Seminarraum nicht so alleine fühlt, hat ihr Neuland einen FlipChart zur Seite gestellt: Den «NovoFlip». Bei diesem stationären Arbeitsmedium werden Sie nichts vermissen – höchstens die bekannte Stiftablage. Mit dem praktischen ClipOn Verfahren bietet Ihnen NovoFlip jedoch eine ebenso einfache wie preiswerte Alternative: Befestigen Sie den praktischen Stiftekocher mit einer einfachen Handbewegung direkt am Rahmen Ihrer NovoFlip – wann und wo immer sie ihn brauchen.

Abgerundet wird das Novoline Sortiment mit einem preiswerten, aber sehr stabilen Moderatorenkoffer, mit beige-farbenem Kraftpapier für Pinwände und mit neuen Seminarmarkern. Die Teilnehmerstifte sind in vier verschiedenen Farben erhältlich und verfügen über eine praktische Rundspitze, die verschiedene Strichbreiten zulässt. Wenn die Entwickler von Neuland auch das eine oder andere Extra weggelassen haben: An der Qualität wurde nicht gespart. Auch die Produkte der preiswerten Novoline verdienen das «Neuland» Gütesiegel. Gleichzeitig schonen Sie Ihr Budget – damit Sie und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

auch in Zeiten angespannter Finanzlage kreativ arbeiten können.

Rufen Sie gleich jetzt Daniel Wetter an und vereinbaren Sie einen kostenlosen und unverbindlichen Beratungstermin vor Ort. Wir zeigen Ihnen gerne, wie viel Ihnen die neuen Novoline Produkte bieten. Und wie wenig sie kosten.

» Telefon: 041 767 21 41

10% Einführungsrabatt

Bis 31. Mai 2003 sparen Sie mit Novoline gleich doppelt. Denn Sie erhalten sämtliche Produkte mit 10% Rabatt.

Schuppen. Meinungen abklären.

Wer einmal mit den LudoCards von Axel Rachow gearbeitet hat, möchte diese beispiellose Kreativbox nicht mehr missen. Auch in der heutigen Ausgabe des NeulandMAGAZINS stellen wir Ihnen eines der 80 Spiele vor: «Schuppen» ist eine vielseitige und schöne Übung zum Kennenlernen und zum thematischen Einstieg in eine Moderation.



«Schuppen» – Begrüßungsritual am 1. TrainerToolTag. Mehr zum Thema TrainerToolTag erfahren Sie auf Seite 10 oder unter www.neuland.ch.

>> Spielbeginn

Der Trainer bereitet unterschiedliche Karten im Format von Moderationskarten vor. Jede Karte hat eine beschriebene Vorderseite und eine freie Rückseite. Auf den Vorderseiten der Karten finden sich Aussagen wie:

- > Meine Erwartungen an den heutigen Tag...
- > Ein gutes Team erkenne ich an ...
- > Diesen Beruf übe ich im Moment aus ...
- > Das Seminarthema ist für mich ...

Auf den Rückseiten haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Gelegenheit, ihre Antworten zu platzieren (aber bitte auf dem Kopf stehend!). In einem nächsten Schritt befestigt jede(r) an der Oberkante der Vorderseite einen Streifen Tesakrepp und fixiert die Karte anschliessend am Oberkörper. Nun gehen alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer durcheinander und lesen sie Antworten der anderen, in dem sie die Karten hochklappen. Die Lese- und Gesprächspartner wechseln ständig.

Variation

- > Beliebige Variationen durch die Auswahl und Anpassung der Fragen.
- > Der Trainer fordert die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf, eine Lüge unter die Antworten zu schmuggeln. Die Leser machen dann auf den Karten, auf denen sie die Lüge vermuten, ein Kreuz.

Kommentar:

Eine schöne und vielseitige Übung zum Kennenlernen und zum thematischen Einstieg. Besonders eindrucksvoll ist es, wenn sich die Karten farblich unterscheiden.

Metapher

- > An die Wäsche gehen
- > Suchaktion
- > Lügendetektor

Inhalte

- > Stellung nehmen

Tipps zur Auswertung

Falls Sie mit einer versteckten Lüge arbeiten, sollte der erste Auswertungsschritt die Auflösung der Lüge sein. Anschliessend können die Karten nach Farben sortiert an Pinwänden gesammelt und der Reihe nach abgearbeitet werden.

Bei Grossveranstaltungen ergibt sich ein eindrucksvolles Bild, wenn die Wände des Veranstaltungsraumes mit den Karten dekoriert werden. <<

>> Tipp

LudoCards

von Axel Rachow
Spiele-Box mit
80 Spielen
gegliedert in
5 Themenbereiche.
DIN A5, stabile Box
(23 x 17,5 x 7 cm)



Teamspiele, Kreativitätsspiele, darstellende Spielformen, Meinungen abklären und Rahmenprogramme gestalten. 80 ergänzende Spiele zu «Ludus & Co».

Art.-Nr. 0260.311 Fr. 85.– zzgl. Versandkosten und 7,6% MWST

**Die Genialität
jeder Idee steckt in
ihrer Umsetzung.**



Gastrozentrum Dürrenroth, die Seminar- und Mediationsoase.

Seit nunmehr 200 Jahren bestehen die beiden Gasthöfe «Kreuz» und «Bären» im Dorfzentrum.

1997 wurden sie vom Unternehmer René Brogli erworben und in den folgenden Jahren stilvoll und mit viel Liebe renoviert.



» Die Ortschaft Dürrenroth zählt rund 1200 Einwohner und stellte während Jahrhunderten eine wichtige Postkutschen- und Reisestation zwischen Bern und Luzern dar. So entstanden auch die beiden Gaststätten «Bären» (1780) und «Kreuz» (1806).

Nach der Eröffnung des Kreuz folgten turbulente Zeiten, in denen die beiden Wirte immer wieder wegen diversen Streitereien vors Chorgericht zitiert wurden. Dort haben auch die «Herren von Bern» eine der beiden Gaststätten kurzerhand verboten. Da sie zum Glück nicht geschrieben hatten, welche der beiden Betriebe geschlossen werden müsse, konnten sie Ende der 90er Jahre vom Unternehmer René Brogli erworben werden.

Das Gästehaus «Kreuz» mit seinen 21 Zimmern, der Ferienwohnung, den Familienunterkünften, der Rother Bar und dem eigenen Seminarhaus besticht mit einer traditionellen und trotzdem modernen Renovation. Das Seminar-

haus bietet drei Seminarräume, welche alle topmodern ausgerüstet sind. Videogerät, Beamer, DVD-Player, Radio und TV-Gerät gehören genauso zur Ausstattung wie Pinwände, FlipCharts und Moderatorenkoffer von Neuland.

Für die Verpflegung der Gäste steht der Gasthof «Bären» zur Verfügung. Auf der umfangreichen Speisekarte findet man alles, was das Herz begehrt. Von «Kleinigkeiten» wie Sandwichs und Toast über «Herzhaftes» wie Bernerplatte und «Suure Mocke» bis hin zu Lammrücken am Stück. Natürlich sind auch saisonale Spezialitäten, im Moment die Spargelkarte, im Angebot.

Eine etwas andere Unterhaltung für Gäste wird es ab April in der angrenzenden «Schmitte» geben. Der Bildhauer und Maler Peter Baumgartner wird dort seine Zelte aufschlagen, und den Kunstfreunden eine kleine Kostprobe seines Talents geben. Natürlich wird es auch möglich sein, unter seiner Anleitung selber kreativ zu werden. ««

HR IN AKTION, Neuland und Mövenpick Hotel Egerkingen präsentieren:
Samstag, 24. Mai 2003, Mövenpick Hotel Egerkingen

2. Schweizer

TrainerToolTag

Erfahren Sie aus erster Hand, welche Tools die Gestaltung effektiver und erfolgreicher Trainings unterstützen.
Weitere Informationen: www.neuland.ch

Der erste TrainerToolTag war ein grosser Erfolg. Und das Echo der Teilnehmerinnen und Teilnehmer überwältigend. Der Ruf nach einer Fortsetzung war so laut, dass HR in Aktion, Neuland und das Mövenpick Hotel Egerkingen am 24. Mai 2003 zum zweiten TrainerToolTag einladen. Egal, ob Sie am ersten TTT dabei waren oder nicht: An diesem Anlass lernen Sie wiederum zahlreiche Tools kennen, welche die Gestaltung effektiver und erfolgreicher Trainings unterstützen.

In zwei Räumen mit parallelen Workshops zu je 90 Minuten werden unter anderem folgende Tools vorgestellt und können ausprobiert werden:

- Der Werkzeugkasten-interaktiv® Professional
- Tools rund um die Pinwand
- Teambalance live
- Workshops/Seminare interaktiv vor- u. nachbereiten
- Handlungsorientiertes Lernen - einfach u. erlebbar!
- Der schnelle Weg zum perfekten Seminar

Dauer:

- 8.45 bis 17.00 Uhr (ab 17.00 Uhr Apéro)

Die Investition:

- Wenn Sie bereits Neuland-Kunde sind, profitieren Sie vom einem Spezialpreis. Statt Fr. 150.- bezahlen Sie nur Fr. 100.- inklusive Verpflegung.

Mehr Infos und Anmeldung:

- www.neuland.ch
- Telefon: 041 767 21 41
- Per Fax mit dem Bestellformular auf Seite 15



Die Neuland Seminare 2003/2004

Planen Sie Ihre Aus- und Weiterbildung frühzeitig. Der praktische Neuland Seminarkalender hilft Ihnen dabei. Er zeigt Ihnen auf einen Blick sämtliche Seminare der kommenden 12 Monate. Je früher Sie sich anmelden, desto sicherer ist Ihre Teilnahme.

Mai Juni Juli Aug Sep Okt Nov Dez Jan Feb März April Mai

Arbeitstechniken der Moderation * Das Basistraining		4.-6.			1.-3.		5.-7.														
Gruppenprozesse steuern * Das Aufbautraining für Moderatoren																			24.-26.		
Instrumente und Methoden einsetzen * Das Zusatztraining für Moderatoren			9.-11.																		
Erfolgreich präsentieren * Das Rhetorik- und Präsentationstraining		2./3.																			
Moderatoren-Trainer-Ausbildung	<p>Der Lehrgang für Trainer umfasst alle Seminare, die mit einem * gekennzeichnet sind.</p> <p>Sie Sparen Fr. 640.- gegenüber den Einzelseminaren.</p>																				
TrainerTooTag	24.																				
Spielend zum Erfolg Inszenierte Lernerlebnisse																				29. 30. 31.	
Visuelle Kommunikation <small>Tipp!</small> Das Basistraining	7.-9.							17.-19.													
Veranstaltungs-Profi Das Basis-Seminar 1) Das Aufbau-Seminar 2)								1) 25.-27.	2) 8.-9.												
Firmenseminare Auf Ihre Firma zugeschnitten	<p>>> Immer mehr Firmen setzen die Moderationsmethode ein. Dementsprechend brauchen immer mehr Unternehmen immer mehr Mitarbeiter, die erfolgreich moderieren können. Wir von Neuland zeigen Ihnen gerne wie. Mit einem speziell auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnittenen Seminar. Bei uns. Bei Ihnen. Oder in einem guten Seminarhotel. Rufen Sie unsere Spezialistin Conny Wetter an, und lassen Sie sich unverbindlich beraten.</p> <p>Telefon: 041 767 21 41 E-mail: info@neuland.ch</p>																				

>> Nicht verpassen!

>> NEU

Swiss Sales – Ihr kompetenter Seminarhotelpartner

www.swiss-sales.com

Oder rufen Sie uns an:
Telefon +41 (0)1 718 48 01



Unsere Dienstleistungen – Ihre Vorteile

- **effizient:** Ein Telefonanruf genügt und wir stellen Ihnen innerhalb 24 Stunden verschiedene Offerten zu.
- **professionell:** Wir vermitteln nur Hotels, die wir persönlich kennen und empfehlen können.
- **kostenlos:** Unsere Dienstleistungen sind für Sie kostenlos. Sie haben garantiert die gleichen Hoteltarife wie bei Direktbuchungen. Sollten «unsere» Hotels bereits ausgebucht oder nicht in der von Ihnen gewünschten Region liegen, vermitteln wir Ihnen kostenlos weitere 300 Seminarhotels in der Schweiz und Süddeutschland.

Wir freuen uns, Sie kostenlos zu beraten.

Bitte senden Sie mir das Magazin Ambiente mit allen Swiss Sales Seminarhotels zu.

Ich suche ein Seminarhotel, bitte kontaktieren Sie mich.

Senden an: Swiss Sales Conferences
Steinbruchstrasse 30a
8810 Horgen
Telefon +41 (0)1 718 48 00/01
Telefax +41 (0)1 718 48 11
info@swiss-sales.ch
www.swiss-sales.com

Kontaktperson:

Firmenname:

Tel:

Fax:

e-mail:

Unangenehme Kundensituationen bewältigen.

Wer moderiert, arbeitet mit Menschen. Und wer mit Menschen arbeitet, weiss, dass das nicht immer ganz einfach ist: Wir wollen ändern etwas bieten oder mit ihnen ein Ziel erreichen. Doch gelegentlich erleben wir mit Kunden oder Teilnehmenden unangenehme Momente, die uns ärgern oder belasten. Je engagierter ein Trainer ist, desto gefährdeter ist er (oder sie), Zufriedenheit und Gelassenheit zu verlieren.



Die Autorin:

Monica Schori hat die Hotelfachschule in Lausanne absolviert und ist heute selbstständige Trainerin und Autorin des Buches «Überleben im Kundenkontakt – Wie Sie schwierige Kundensituationen anpacken, meistern und verarbeiten», Redline-Wirtschaft 2002, ISBN3-47X-25140-0.

www.monica-schori.ch

» 1. Unangenehme Kundenkontakte sind die häufigste Ursache für Ärger in Dienstleistungsberufen. Wir haben diese Belastung bereits bei der Berufswahl mitgewählt.

Diese spezifische Ärgerquelle gehört zu unserem Beruf wie die Ausbildung oder die Berufskleidung. Bei sorgfältiger Betrachtung hätten wir diese Problematik bereits voraussehen können. Akzeptieren sie aber nicht als (zwar unerfreuliche) Selbstverständlichkeit, sondern erleben sie bei jedem frischen Auftreten von neuem als Belastung. Auf Dutzende angenehmer Kundenkontakte kommen immer auch ein paar weniger angenehme, und zwar selbst dann, wenn wir uns grösste Mühe geben und eine ganz überdurchschnittliche Dienstleistung erbringen.

» 2. Vereinzelt unzufriedene Kunden oder Teilnehmende werden bedeutend wichtiger genommen als alle Zufriedenen und sogar Begeisterten zusammen.

Zufriedene Kunden oder Teilnehmer sind für uns selbstverständlich. Selbst wenn sie absolut begeistert sind, weil wir ihre Erwartungen übertroffen haben,

freut uns das nur im ersten Augenblick. Schon nach kurzer Zeit betrachten wir solche Reaktionen als normal und vergessen sie wieder. Doch wehe, wenn jemand nicht so wohlwollend oder positiv eingestellt, sondern «schwierig» oder unzufrieden ist, dann verschwindet unsere gute Laune blitzartig.



Dann ist es jeweils erstaunlich, wie ein im Grunde unwichtiges Ereignis eine lang anhaltende Verstimmung erzeugen kann. Ein einziger unangenehmer Kontakt von wenigen Augenblicken kostet uns häufig mehr Energie als der ganze übrige Arbeitstag. Diese singuläre Begebenheit erhält eine völlig überdimensionale Bedeutung, wird zum prägenden Erlebnis des Tages, während alle andern mit keinem Gedanken mehr gewürdigt werden.

» 3. Idealistische Dienstleistende neigen ganz besonders dazu, sich selbst zu überfordern.

Wer von sich selbst erwartet, alle zufrieden zu stellen, jederzeit perfekt zu reagieren, immer freundlich und ausge-

glichen zu sein, überfordert sich andauernd selbst. Wer erfolgreich mit Menschen arbeitet, begegnet diesen mit einer offenen und warmherzigen Grundhaltung. Treten Probleme auf, sollten wir jedoch blitzschnell in der Lage sein, die Situation mit dem nötigen inneren Abstand, das heisst rational und sachlich anzugehen. Dieses «Umschalten» ist eine grosse Herausforderung. Wir können es trainieren, aber auch dann gelingt es uns nicht immer auf Anhieb.

Stellen Sie sich gelegentlich folgende Fragen:

- » Welches sind meine häufigsten schwierigen oder unangenehmen Situationen mit Kunden? Kann ich diese beeinflussen oder werden sie immer ein Teil meiner Arbeit bleiben? Was kann ich tun, um sie zumindest zu vermindern?
- » Wie viele unerfreuliche Kontakte pro Monat akzeptiere ich in Zukunft, weil ich erkannt habe, dass sie ganz einfach zu meiner Arbeit gehören?
- » Neige ich dazu, vereinzelte unzufriedene Kunden überdurchschnittlich wichtig zu nehmen?
- » Unterscheide ich begeisterte Kunden, deren Erwartungen übertroffen wurden, von zufriedenen Kunden? Benutze ich die Rückmeldungen begeisterter Kunden als Kraftquelle, indem ich sie mir merke und aufschreibe?
- » Habe ich unrealistische Erwartungen an mich selbst? Neige ich dazu, mich zu überfordern?
- » Wer ab und zu seine Erwartungen hinterfragt, aktiv Verbesserungen anstrebt und bewusst übt, schwierige Situationen besser anzupacken, zu meistern und zu verarbeiten, wird immer weniger Ereignisse als «schwierig» empfinden und dadurch lockerer und glücklicher bei der täglichen Arbeit sein.

Profi werden jetzt 20% günstiger!

Auf Wunsch vieler Kundinnen und Kunden hat Neuland einen Koffer entwickelt, welcher den Basisanforderungen von Trainern entspricht und gleichzeitig freien Gestaltungsspielraum bietet: Die ModeratorenTasche Professional. Sie erhalten sie bis 31. Mai mit 20% Rabatt. Packen Sie die Gelegenheit beim Schopf!

Darauf haben viele Trainer gewartet: Die ModeratorenTasche Professional beinhaltet das gesamte Basismaterial für erfolgreiche Moderationen. Zudem bietet sie ausreichend Platz für persönliche Ergänzungen. Möglich macht's der hochwertige Spezial-Einsatz, der sich mit Hilfe eines Stecksystems frei gestalten lässt.

Masse und Gewicht:
Breite 45,5 x Tiefe 32 x Höhe 14 cm
Gewicht Tasche: 4 kg

Art.-Nr. 0224.009A

Fr. 383.- statt Fr. 479.-



» Fundgrueb

Restposten. Schnäppchen.

Auch in dieser Ausgabe präsentieren wir Ihnen eine ganze Reihe von besonders günstigen Restposten, Auslaufmodellen und anderen Schnäppchen: Greifen Sie zu, und bestellen Sie gleich jetzt. Das Angebot gilt nur so lange Vorrat.

Diverse Einzelstücke EuroPin MC/UT unter www.neuland.ch > Fundgrueb. Surfen Sie gleich jetzt vorbei.

1 x PinPaket - StarterSet bestehend aus einer teilbaren Pinwand Kadett MC (Rahmen RAL 1007 narzissengelb, Filz 9399 azurblau), einer Tragetasche in

marineblau, 8 Blatt Pinwand-Papier beige und einer gefüllten Moderatoren Tasche standard, Art.-Nr. 9100.000F

Fr. 725.- (statt Fr. 910.-)

2 x ModCase NoTwo, gelb/rot
Stabiler Holzkoffer (gelbe Textilkaschierung) mit Kunststoffeinsatz und einer Basisausstattung an Moderationsmaterial (Marker NoTwo nicht nachfüllbar) – Auslaufmodell (Farbe) mit neuem Inhalt!
Art.-Nr. 0217.013F
pro Stk. **Fr. 400.-** (statt Fr. 535.-)

» Und übrigens ...

Dieser lustige «Moderations-hase» aus Moderationskarten wurde uns von der NeulandMAGAZIN-Leserin Cornelia Haupt aus Baar zugesandt.

Gerne geben wir diesen fröhlichen Frühlingsgruss auch an Sie weiter!



So einfach bestellen Sie.



Per Post

Füllen Sie die Bestellung aus, falten Sie diese in der Mitte, und stecken Sie sie in ein C5 Fenster-Couvert. Vergessen Sie nicht, Ihre Bestellung noch heute zur Post zu bringen.



Per Fax: 041 767 21 45

Noch einfacher und noch schneller gehts, wenn Sie uns Ihre Bestellung gleich jetzt faxen.



Per Telefon: 041 767 21 41

Wenn Sie weitere Auskünfte wünschen oder telefonisch bestellen möchten, rufen Sie uns an. Wir sind Montag bis Freitag von 8.00 - 12.00 Uhr und von 13.00 - 17.00 Uhr für Sie da.



Per E-mail: info@neuland.ch

Besuchen Sie uns im Internet unter www.neuland.ch und bestellen Sie einfach und bequem per Mausclick.

Neuland AG
Blegistrasse 23
6342 Baar

Artikel Nr.	Bezeichnung		Anzahl	Einzelpreis/Fr.	Gesamtpreis/Fr.
0224.009A	ModeratorenTasche Professional	>> Aktion		383.00	
0314.000	NovoPin stationär	>> NEUland		245.00 *	
0830.010	NovoFlip	>> NEUland		298.00 *	
0230.000	Novo Moderatorenkoffer	>> NEUland		215.00 *	
	* Auf diese Bestellungen erhalten Sie bis 31. Mai 10% Einführungsrabatt!				
	2. TrainerToolTag, Samstag, 24. Mai 2003			100.00	
				Total Fr.	
				zzgl. Versandkosten	
				und MWST	

- Wir interessieren uns für Firmenseminare. Rufen Sie mich unverbindlich an.
- Ich möchte den Neuland NewsLetter per E-mail erhalten. Meine E-mail ist: _____



Gratis-Abo
3mal pro Jahr das
NeulandMAGAZIN



Gratis
Katalog und Seminarprogramm
Produkte für lebendiges Lernen



Gratis
Katalog
Lebendige Lernräume gestalten



Fr. 10.–
Neuland Ordner. Ab Bestellwert
von Fr. 200.–: **GRATIS**

Firma: _____ Abteilung: _____ Besteller: _____

Telefon: _____ Strasse/Nr.: _____ PLZ/Ort: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

The background of the entire page is an abstract, textured composition. It features a color palette of deep reds, oranges, and yellows. Overlaid on this are intricate, embossed patterns that resemble stylized leaves, veins, and organic shapes. The lighting creates a sense of depth, highlighting the raised areas of the embossing.

NeulandMAGAZIN

Nr. 23

Sommer 2003

Neuland AG

Blegistrasse 23

6342 Baar

Telefon 041 767 21 41

Fax 041 767 21 45

www.neuland.ch