

# MTS Beratungsbericht

## – Visuelle Gesprächszusammenfassungen

### Die Geschichte dazu ...

Kürzlich war ich mit einem guten Freund in Como essen. Das Restaurant war absolut romantisch gelegen, geschmackvoll eingerichtet und das Essen war hervorragend. Was mir aber am allerbesten gefallen hat, war die Speisekarte. Auf nur zwei Seiten waren die ganzen Köstlichkeiten beschrieben. Total übersichtlich und sehr einladend. Die Restaurantbesitzerin hat dann alles kurz persönlich erklärt und die schönsten Geschichten dazu erzählt. Wir hatten schon vor dem Essen „Kino im Kopf“. Che bello! ... Wenn nur alle Unternehmen sich daran ein Beispiel nähmen.



Jede Firma bietet ihren Kunden Broschüren oder Prospekte betreffend ihrer Produkte- und Dienstleistungsübersichten an. Einige schön und teuer illustriert, viele aber mit massenhaft Text, unübersichtlich und kompliziert formuliert. Und auf einen Blick ist dem Kunden auch klar: Das ist Massenware – jeder Kunde bekommt die gleichen Unterlagen. Kundenberater und Außendienstmitarbeitende haben die Möglichkeit zur Differenzierung, und zwar mit persönlichen, visualisierten Beratungsberichten resp. Gesprächszusammenfassungen. Darum geht's bei dieser MTS. Unser Beispiel orientiert sich an den Bankberatern.

### Zielsetzungen

- ▶ Die Teilnehmenden verlieren die Berührungsängste bei dem Thema „Visualisieren“ und begeistern sich für eine bildhafte, emotionale Kommunikation in Form einer visuellen Gesprächszusammenfassung respektive einem Beratungsbericht.
- ▶ Die Teilnehmenden erhalten Vorlagen für das Visualisieren von Bankfach-Wörtern und üben die Umsetzung.
- ▶ Die Teilnehmenden erhalten Tipps zur Schrift für das Ausfüllen des Beratungsberichts.

### Dauer

70 Minuten

### Vorbereitung für den MTS-Trainer

Piktogramme zeichnen üben, Raum reservieren, Plakate und DIN-A3-Schlagzeilen vorbereiten, Teilnehmer einladen, Material bereitstellen, Raum einrichten

### Vorbereitung für die Teilnehmer

Notizen der letzten Kundenbesprechung mitbringen

## Material

Zwei Flipcharts mit genügend Papier, Plakate, Beamer, Laptop, Lautsprecher und Tablet oder Smartphone, Moderations-Kit für MTS-Trainer, Moderationsmarker für die Teilnehmenden, DIN-A4-Recycling-Papier oder Makulatur für die Zeichenübungen, je zehn Ausdrücke Beratungsbericht pro Teilnehmer, Bikablo® 1 – das visuelle Wörterbuch, farbige Filzstifte 1,00 mm für jeden Teilnehmer (z.B. Stabilo-Set), DIN-A3-Vorlagen für BLICK-Schlagzeilen

## Plakate

„Willkommen“, „Ziele“, „Agenda“, „DIN-A3-Schlagzeile“ (eine Vorlage pro Teilnehmer)

## Transfersicherung

Visualisiertes und geschriebenes Commitment auf einem Beratungsbericht und BLICK-Schlagzeile

## Durchführung



### 1. Aufmerksamkeit – 5 Minuten

Das Willkommensplakat hängt am Flipchart. Zu Beginn des Workshops erfolgt die persönliche Begrüßung der Teilnehmenden. Musik läuft im Hintergrund, z.B. „Philharmonic Wind Orchestra“ – Cartoon Medley.

Der Einstieg kann per Storytelling erfolgen, ein Beispiel ist das einleitende Erlebnis mit der gelungenen Menüpräsentation.



### 2. Sinnfrage klären und Interesse wecken – 5 Minuten

Die Plakate „Ziele“ und „Agenda“ werden präsentiert.



## Workshop Ziele



Die Teilnehmenden verlieren die Berührungsängste mit dem Thema "visualisieren" und begeistern sich für eine bildhafte, emotionale Kommunikation in Form einer visuellen Gesprächszusammenfassung.



Die Teilnehmenden erhalten Vorlagen für das Visualisieren von Bankfach-Wörtern und üben die Umsetzung.



Die Teilnehmenden erhalten Tipps zur Schrift für das Ausfüllen des Beratungsberichts.



## Agenda MTS



- Get Up - Stand Up 
- Tipps zur Schrift
- Piktogramme einfach gemacht
- Mein Beratungsbericht
- Commitment



### Moderation MTS-Trainer:

*„Die geistige Leistungsfähigkeit ist bei körperlicher Aktivität höher als in Inaktivität. Der Mensch lernt also am besten mit etwas Bewegung. Also bewegen wir uns kurz: Bitte steht immer auf, wenn ihr meiner Aussage zustimmt und setzt euch dann wieder.“*

Hinweis für den MTS-Trainer: Die Fragen zügig nacheinander stellen.

- ▶ Ich erstelle bei gehaltvollen Kundenbesprechungen einen Bericht und gebe diesen dem Kunden direkt mit.
- ▶ Ich erstelle nachträglich am PC einen Bericht und sende diesen dem Kunden zu.
- ▶ Ich zeichne bereits heute in Beratungsberichten.
- ▶ Ich erstelle gar keinen Bericht.
- ▶ Der Kunde nimmt meine Notizen gerne mit.
- ▶ Ich kann meine Handschrift immer lesen.
- ▶ Andere nicht immer. 😊
- ▶ Manchmal schäme ich mich für meine Handschrift.
- ▶ Ich habe schon von Kunden ein Dankeschön für den Bericht erhalten.
- ▶ Die Kunden verpassen ohne Bericht schon mal Termine für die Einreichung von Unterlagen.

- ▶ Ich muss häufig bei Kunden nachfassen, damit sie mir fehlende Unterlagen zustellen.
- ▶ Ich habe schon von Kunden Komplimente für meine Zeichenkünste erhalten.
- ▶ Dieses würde mich aber freuen – das möchte ich! 😊

Bogen schlagen: *„Und das genau ist der Grund, weshalb wir uns heute dem Thema „Beratungsbericht“ widmen!“*



### 3. Wissens- und Infovermittlung – 25 Minuten

#### Tipps zur Schrift

- Tipps 1 ▶ Darauf achten, was für ein Stift benutzt wird. Kugelschreiber schmierem oft. Ideal sind Stabilo 0,4 mm oder 1,0 mm. Auch gut funktioniert der Füller. Zusätzlich von Vorteil ist hier, dass wir mit dem Füller in der Regel langsamer und so automatisch schöner schreiben.
- Tipps 2 ▶ Um eine schönere Schrift zu haben, gibt es einen einfachen Trick: Immer etwas größer schreiben. Die Buchstaben verschmelzen weniger und sind besser lesbar.
- Tipps 3 ▶ In Druckbuchstaben schreiben die meisten Menschen schöner. Stellen wir die Schrift auf Druckbuchstaben um. Und ... möglichst wenig Schnörkel verwenden (geschwungene G-Schleifen, Kreise auf i und j, Verzierungen aller Art) – die lenken nur ab.
- Tipps 4 ▶ Groß- und Kleinschrift verwenden – das ist für das Auge angenehmer und viel besser lesbar.
- Tipps 5 ▶ Ruhig und entspannt schreiben. Verkrampfen gibt unschöne Druckstellen und vor allem macht es keinen Spaß.

Hinweis für den MTS-Trainer:

Die Teilnehmenden direkt auf einem leeren Beratungsbericht üben lassen. Sie dabei kurz auch einzeln begleiten – Tipps geben, loben etc.

Moderation MTS-Trainer:

*„Nun habt ihr kurz geübt – zeigt eure Ergebnisse dem Nachbarn und tauscht euch über eure Fortschritte aus.“*

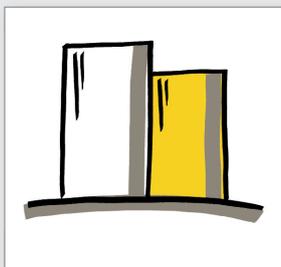
Gut, die Schrift ist geschafft, schauen wir uns jetzt noch die Piktogramme an. Bilder verankern Informationen im Hirn einfacher, entsprechend fühlen wir uns angesprochen durch bildhafte Unterstützung von Informationen.

Good News für alle, die von ihren Zeichenkünsten nicht überzeugt sind: Zeichnen ist einfach –30 Prozent der Realität abzubilden reicht, damit die Leute das Bild erkennen können. Die Basis für die Piktogramme sind ganz einfache, geometrische Formen wie das Quadrat, Rechteck, Kreis, Oval, Pfeil, Strich oder der Punkt. Fangen wir einfach an.“

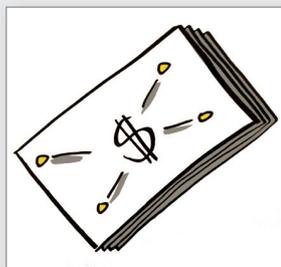
Hinweis für den MTS-Trainer:

Die wichtigsten Piktogramme Schritt für Schritt am Flipchart vorzeichnen, die Teilnehmenden üben auf Recycling-Papier oder Makulatur.

Sie üben zuerst nur das Piktogramm und arbeiten erst später mit Farben und Schatten. Am Schluss zeichnet jeder Teilnehmer seine besten fünf Piktogramme auf einen Beratungsbericht.



Bank



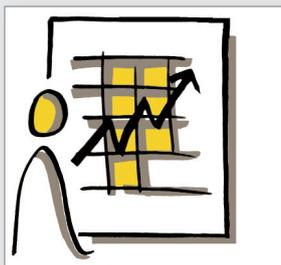
Geldscheine



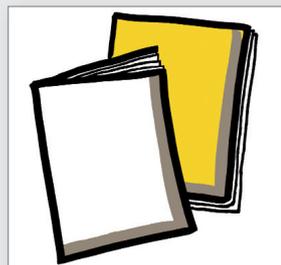
Eigenheim



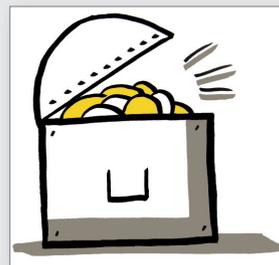
Nächster Termin



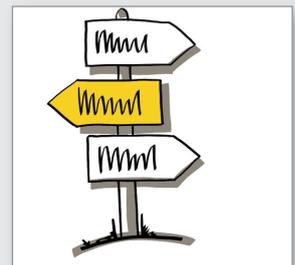
Erfolgreiche Anlagen



Dokumente



Vermögen



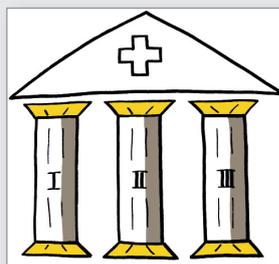
Orientierung



Geldstücke



Dauer/Zeithorizont



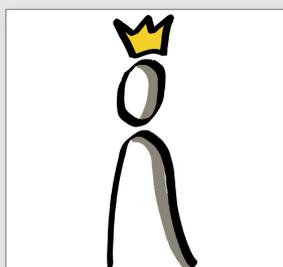
3-Säulen-Vorsorge



Ausgewogenheit



Sparen



Kunde



Beratungsgespräch



Risiko



#### 4. Anwendung – 30 Minuten

Jeder Teilnehmende nimmt nun seinen mitgebrachten Kundenfall und erstellt dazu einen Beratungsbericht als Muster mit Text und Bildern.

Hinweis für den MTS-Trainer:

Die Gruppe während dieser Umsetzungsphase begleiten und auf folgende Punkte achten:

- ▶ Nicht zu viele Zeichnungen, nur einzelne Visualisierungen einsetzen (weniger ist mehr)
- ▶ Wenig Text – mit Stichworten statt mit ganzen Sätzen arbeiten (auch hier ist weniger mehr)
- ▶ Auf aussagekräftige Formulierungen achten

Die Einzelarbeit braucht ca. 15 Minuten. Danach erfolgt eine Präsentation in Form einer Vernissage, das dauert ca. 10 Minuten. Die einzelnen Berichte werden im Plenum als Galerie vorgestellt und die anderen Teilnehmenden und der Referent machen Komplimente. Der Fokus liegt auf den positiven Elementen.

## 5. Lernerfolg messen und Transfersicherung – 5 Minuten

BLICK-Schlagzeilen in DIN-A3 als Vorlage an den Wänden aufhängen (pro Teilnehmer ein leeres Exemplar). Die Teilnehmer erhalten den Auftrag, die Erkenntnisse oder die Wirkung der MTS in einer Schlagzeile mit Text und Piktogramm zu formulieren, z. B. „*Ein Bild sagt mehr als 1'000.- Euro/Franken!*“ oder „*Bonus bei Bank durch Bildsprache massiv erhöht!*“.



Hinweis für den MTS-Trainer:

Nach fünf Minuten die kreativen Schlagzeilen mit Piktogrammen auf alle wirken lassen, schmunzeln, Freude haben und stolz sein. In der Verabschiedung die Teilnehmer ermutigen und motivieren, das Gelernte gleich umzusetzen, mit der Ankündigung einer Erfolgsfeier.

Nach der MTS werden Kundenrückmeldungen und Feedbacks zum Thema Beratungsbericht gesammelt und an einer Wand im Büro aufgehängt – nach drei Monaten gibt es einen Apéro (eine Art kleinen Empfang) und die Erfolge werden explizit gefeiert.