

## **Diversity Training für Mitarbeiter\*innen „Denken Sie bunt?“**

### **1-tägiger Workshop**

**Kunden erwarten von den Unternehmen zunehmend eine Diversity-Kompetenz, die die Vielfalt aller Menschen erkennt, wertschätzt und aktiv in den Kundenkontakt mit einbezieht.**

Wie sprechen Sie Ihre Kunden konkret an? Sind Sie sich der Vielfältigkeit aller Beteiligten bewusst? Und berücksichtigen Sie zudem das unterschiedliche Kundenklientel? Ertappen Sie sich manchmal beim „Augenrollen“, wenn Ihr Kunde so ganz anders ist? Verstehen Sie Ihren Kunden immer „richtig“?

In unserem Training möchten wir Sie für diese Thematik sensibilisieren und Ihnen ein besseres Verständnis für verschiedene Kundentypen ermöglichen. Praktische Beispiele werden dabei einen hohen Anteil haben.

Der Ansatz von Diversity (*Vielfalt*) betrachtet folgende Dimensionen: Alter, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Religion, geistige und körperliche Fähigkeiten, Ethnie sowie die soziale Herkunft. In unserem praxisorientierten Workshop möchten wir Sie für diese Thematik sensibilisieren.

#### **Zielgruppe**

Das Training richtet sich an Mitarbeiter\*innen, die im Unternehmen im Kundenkontakt stehen.

---

#### **Inhalte**

- Ursprung und Definition von Diversity
- Die Diversity-Dimensionen
- Eigene Erfahrungen zum Thema Diversity
- Anforderung an den/die Mitarbeiter\*in im Kontext Diversity
- Kundenansprache unter Berücksichtigung der verschiedenen Dimensionen
  - Situation des Kunden
  - Auftreten des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin
  - Bedingungslose Gleichbehandlung – Mythos oder Muss?
- Be- und Abwertung im Kundenkontakt – werden Sie sich unterschiedlicher Sichtweisen und „Landkarten“ bewusst.
- Wertschätzender Umgang mit Kunden – wie gestalten Sie den zukünftig?
- Tipps und Strategien zur Verbesserung der Kommunikation

## **Methoden**

- Theorie-Inputs
- Gruppenarbeit
- Sofort umsetzbare Inputs
- Praxisbezogene Übungen, Fallbearbeitungen

## **Umfang**

Dieser Workshop ist für einen Tag konzipiert und kann auf zwei Tage erweitert werden.

## **Zielgruppe**

Der Workshop richtet sich an alle Mitarbeiter\*innen, die im persönlichen, telefonischen und/oder schriftlichen Kundenkontakt stehen.

Die TN-Zahl ist bei diesen Training bei höchstens 14 Personen.

## **Team**

Das Training wird dem Grundsatz der Vielfältigkeit entsprechend von zwei ausgebildeten Diversity-Trainer\*innen durchgeführt.

## **Coaching on the job / Hospitation**

Um Trainingsinhalte zu festigen und direkt am Arbeitsplatz umzusetzen, bieten wir Ihnen ein Coaching on the job an. Wir stehen dem/der Mitarbeiter\*in am Arbeitsplatz zur Verfügung und geben direktes Feedback zu dem jeweiligen Kundenkontakt.