

## PRESSEMITTEILUNG

1. DEZEMBER 2011

### Filmemacher für einen Tag

Mitarbeitertraining durch Film- und Fernseharbeit

**Mitarbeiter auf den Kunden einstellen, sie auf Veränderungen vorbereiten oder mit Standards vertraut machen – das sind die Ziele des Erfolgskonzepts „Filmemacher für einen Tag“. Gemeinsam mit Business-Trainerin Katharina Gebele hat Medienprofi Lars Bastian das Training jetzt speziell für Themen rund um Kundenbeziehungen weiterentwickelt.**

Die Themen, die die Mitarbeiter beim Drehen ihrer Filme ansetzen, sind individuell passbar: ob Serviceverbesserung, Sensibilisierung für Verkaufsmomente oder allgemeine Prozessoptimierung – alles ist mit dem Konzept „Filmemacher für einen Tag“ umsetzbar. Lars Bastian, Inhaber der public vision KG in Düsseldorf, ist mit dieser Methode des Mitarbeitertrainings seit langem am Markt etabliert. Mit Katharina Gebele holt er jetzt eine Trainerin ins Filmemacher-Team, die hervorragende Kompetenzen auf dem Themengebiet der Kundenbeziehungen mitbringt. „Aufbauend auf unseren Erfahrungen übertragen wir in unseren Trainings Werte der internationalen Hotellerie wie absolute Kundenorientierung und professionelle Serviceleistungen auf andere Branchen“, erklärt Katharina Gebele das neue Konzept. „Nach diesem Ansatz geschulte Mitarbeiter schaffen den feinen Unterschied zu anderen Firmen. Es geht darum, den Teilnehmern eine moderne Form der Dienstleistung zu vermitteln, Service auf Augenhöhe mit dem Kunden.“ Lars Bastian ergänzt: „Je nach Inhalt erstellen wir ein individuelles Trainingskonzept. Im Film wird aus Theorie dann Praxis. Die kreative Teamarbeit bietet die ideale Basis, um neue Inhalte und Ziele an Mitarbeiter zu kommunizieren.“

#### Filmarbeit ist Teamarbeit

„Einen Film zu drehen, ist in hohem Maße Teamarbeit: Alle müssen an einem Strang ziehen, wenn das Ergebnis stimmen soll. Diese Erfahrung machen die Mitarbeiter, indem sie in kurzer Zeit mit begrenzten Mitteln einen zwei- bis dreiminütigen Film produzieren“, berichtet Lars Bastian. Die so entstandenen Filme bilden – neben der Begleitung der Arbeitsgruppen durch professionelle Trainer – die Grundlage für die Analyse und die Verbesserung der Kundenbeziehungen.

#### Kundenorientierung auf Augenhöhe

Bei der kundenorientierten Dienstleistung muss das Team ebenso wie beim Filmdreh an einem Strang ziehen. „Spannungen im Team bleiben vom Kunden nicht unbemerkt. Bei der gemeinsamen Filmproduktion erhalten die Mitarbeiter ein Forum, um solche Konflikte zu

reflektieren und aufzulösen“, fasst Katharina Gebele zusammen. „Den Teilnehmern soll der Spaß an Dienstleistung und Verkauf vermittelt werden. Es geht darum, auf Augenhöhe mit dem Kunden zu kommunizieren und Freude dadurch zu erleben, im Team die Erwartungen des Kunden noch zu übertreffen.“ Ob eine allgemeine Schulung zur Verbesserung des Servicegedankens oder als Intensiv-Workshop zur Optimierung bestimmter Themenbereiche – beim Filmdreh werden Mitarbeiter für die Bedürfnisse des Kunden sensibilisiert. Erfahrene Trainer begleiten sowohl die Analyse der Dienstleistungsprozesse, als auch die Erarbeitung der neuen Standards sowie deren filmische Umsetzung. Eine spätere Analyse des Drehtages umfasst die Zusammenarbeit des Teams und die Entwicklung von Strategien zur Umsetzung.

#### Für Kundenbindung und Reklamationsmanagement

Um die Kundenbindung zu trainieren, ist das Modul „Filmemacher für einen Tag“ ideal einsetzbar. „Im Film haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, alltägliche Situationen kreativ umzusetzen. Das schärft die Wahrnehmung für die Verkaufsmomente, in denen es möglich ist, einen Kunden langfristig an das Unternehmen zu binden“, erklärt Lars Bastian. Bei der anschließenden Analyse der Filmarbeit bekommen die Mitarbeiter umsetzbare Verhaltensregeln mit auf den Weg. Auch um Service-Mitarbeiter im Umgang mit schwierigen Kunden zu schulen, ist das Konzept optimal. Die Teilnehmer lernen Tricks, wie sie schwierige Situationen drehen und auch aus einer Reklamation einen zufriedenen Kunden generieren können. Unangenehme Situationen werden im Film zu „großem Kino“ gemacht. Dadurch können Ängste genommen und das Selbstbewusstsein gestärkt werden.

#### Zur Einführung von Standards

Gerade bei größeren Unternehmen oder Betrieben, die sich im Wachstum befinden, spielt die Einführung einheitlicher Standards für die gleichbleibende Qualität in der Kundenbetreuung eine wesentliche Rolle. Bei „Filmemacher für einen Tag“ haben Mitarbeiter die Möglichkeit, neue Richtlinien mit Leben zu füllen und in einem emotionalen Rahmen zu verwirklichen. Speziell für Führungskräfte bietet sich zusätzlich ein Workshop zur Erarbeitung der neuen Strukturen an. Die Ergebnisse können am folgenden Tag im Film umgesetzt werden. Die Teilnehmer haben die Möglichkeit, kreativ, kommunikativ und kollegial aktiv zu sein. Das Ergebnis können alle bei einer gemeinsamen „Kinopremiere“ erleben. „Die Mitarbeiter sind in der Regel begeistert von diesem Eventmodul – bei der Film Premiere im Hollywood Media Hotel gab es von den Mitarbeitern des amerikanischen Unternehmens O&I minutenlange Ovationen“, erklärt Kathrin Gesenhues, Projektleiterin bei public vision KG.

Weitere Informationen zu diesem Angebot unter [http://www.public-vision.de/public\\_vision\\_start/public\\_vision\\_tv\\_video/portfolio/mitarbeitermotivation.html](http://www.public-vision.de/public_vision_start/public_vision_tv_video/portfolio/mitarbeitermotivation.html)

#### Kontakt

public vision KG | Lars Bastian

Stromstraße 41 | 40221 Düsseldorf

Tel. 0211. 90 23 467 | Fax. 0211. 39 82 626

Elektronische Post: [lbastian@public-vision.de](mailto:lbastian@public-vision.de) | Internet: [www.public-vision.de](http://www.public-vision.de)

#### Über die Filmemacher

Lars Bastian ist seit 1989 im Fernsehgeschäft. Nach Stationen als Redakteur und Redaktionsleiter bei Produktionsfirmen in Mannheim und Saarbrücken ist er seit 1998 selbstständig und Inhaber der Firma public vision KG. Er vereint praktische Erfahrung mit der nötigen theoretischen Grundlage. Neben der Arbeit als Autor und Kameramann unterrichtet er an verschiedenen Hochschulen und Bildungseinrichtungen wie der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, der Donau Universität Krems oder dem Haus Busch. Für öffentlich-rechtliche und private Sender hat er über 400 Ausgaben verschiedener Magazin-Formate verantwortlich betreut und zahlreiche Filmprojekte realisiert, zum Beispiel Vox Wolkenlos oder Saar TV „Auf Tour“.

Katharina Gebele verfügt über internationale Abschlüsse (Schweiz und USA) der Betriebswirtschaft und des Hotelmanagements sowie über eine zwölfjährige Berufserfahrung in der Dienstleistungsbranche. In ihrem Lebenslauf finden sich Führungspositionen in der Hotellerie, der Gastronomie und der Personaldienstleistung. Seit 2008 arbeitet sie als Trainerin, im Jahr 2009 gründete sie in Düsseldorf ihr Unternehmen Sync Service Concept und ist seither selbstständig als Trainerin und Personalberaterin tätig. Die Optimierung von Dienstleistungsangeboten in Unternehmen durch den Aufbau qualitätsbewusster Organisations- und Vertriebsstrukturen steht im Vordergrund ihrer Tätigkeiten. Das Ziel ihres Trainings ist es, die Teilnehmer für den Kunden zu sensibilisieren und Tugenden der First Class Hotellerie in moderner Form auf Unternehmen zu übertragen.