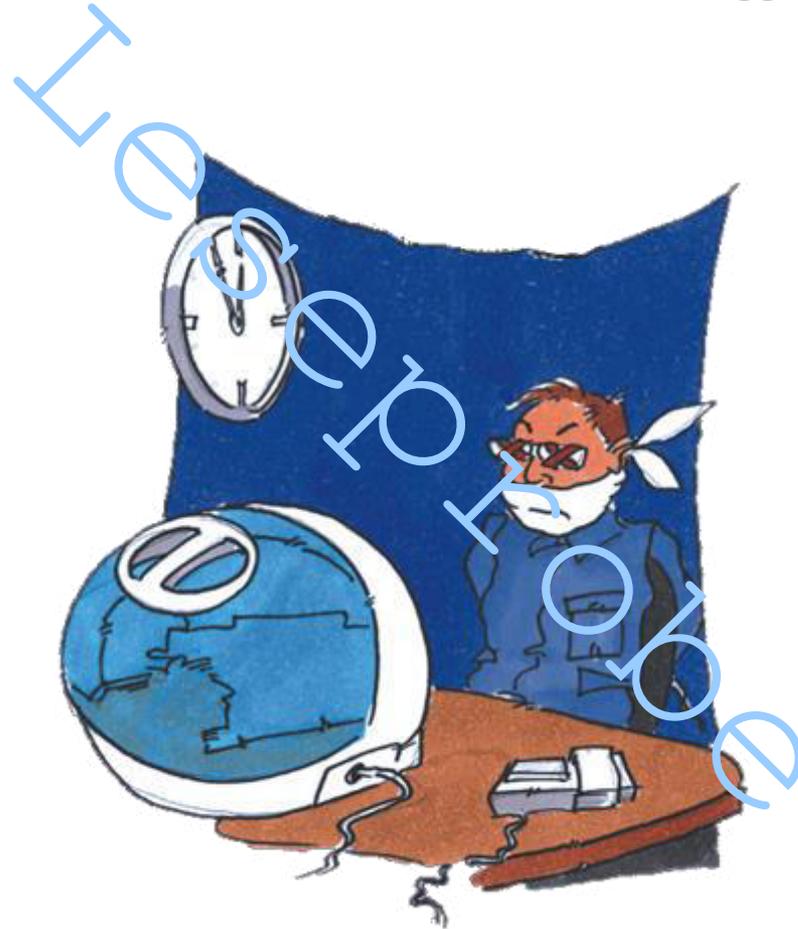


# Erfolgsfaktor Support

- Einführung
- Grundeinstellung zur eigenen Tätigkeit
- Was ist Erfolg?
- Positiv denken!
- Möglichkeiten und Grenzen der Eigen- und Fremdmotivation
- Grundlagen der Kommunikation
- Die richtige Fragetechnik
- Aktiv Hinhören
- Konflikt- und Reklamationsmanagement
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Tages-Clearing

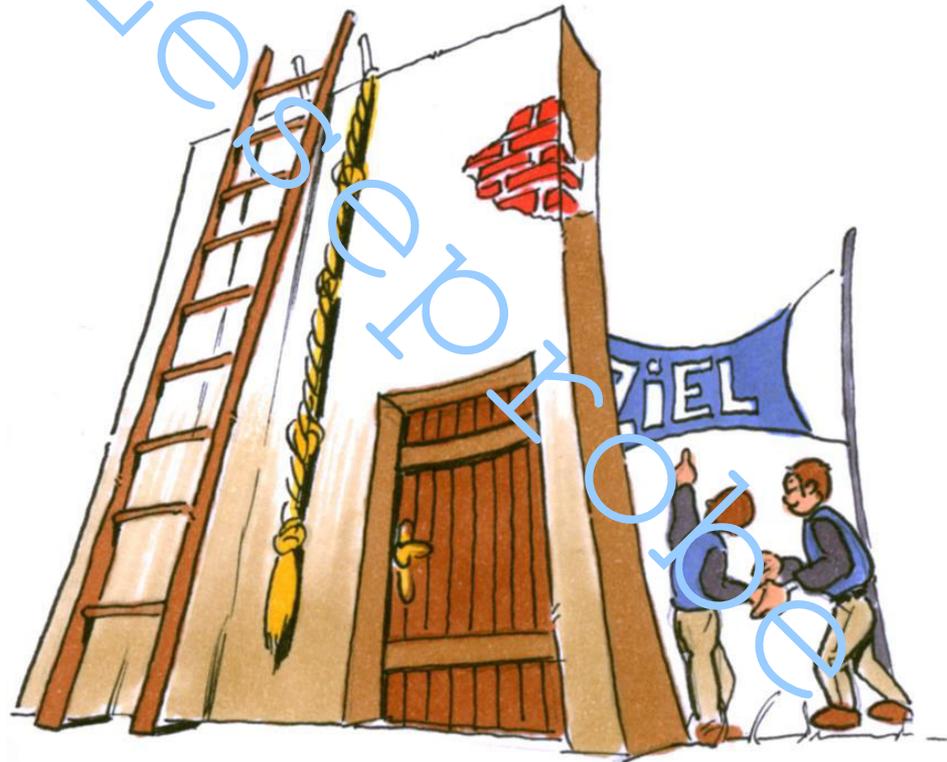


Demotivation, Frustration, Stress und Aggression

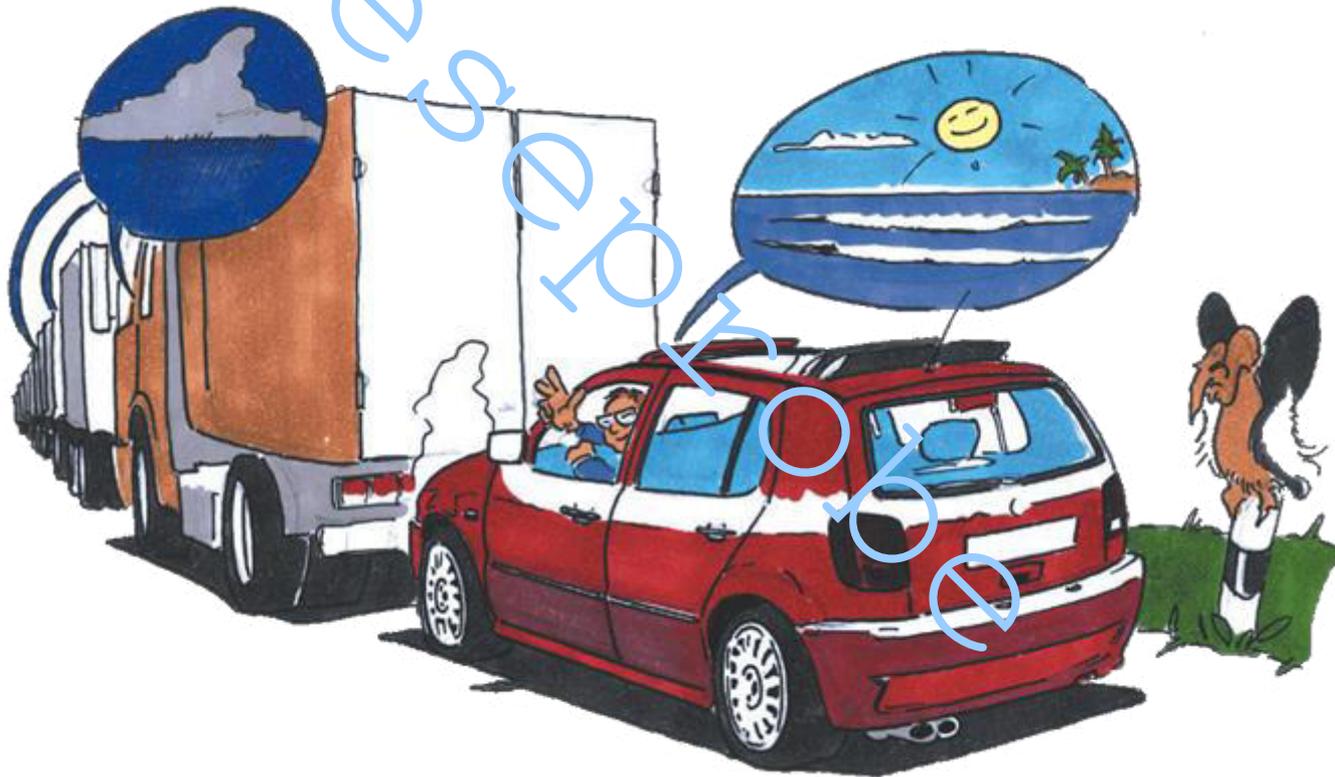




**Erfolg ist, gesteckte Ziele zu erreichen!**



Die wichtigste Grundlage für positives Denken ist  
eine positive Grundeinstellung!



## Drei Positiv-Regeln, die Sie immer im Auge haben sollten:

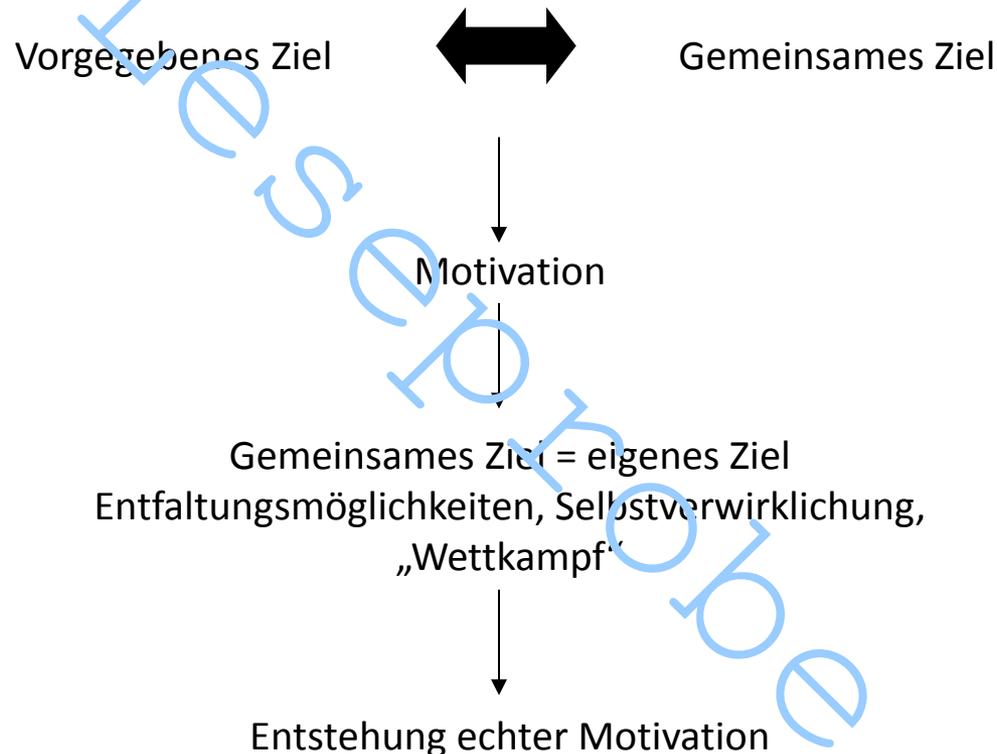
- Freude bereiten und erleben
- Eigenen Zielen näherkommen
- Ausgleich zur Arbeit schaffen

### Positiv-Regeln

Freude → Erfolg → Ausgleich



**Motivation heißt, einen Mitarbeiter bzw. eine Gruppe nach den Erfordernissen einer bestimmten Situation auf ein vorgegebenes Ziel hin zu lenken.**



**Niemand kann einen anderen motivieren –  
jeder kann nur sich selbst motivieren!**



1. Ein ungestilltes Bedürfnis ist vorhanden.
2. Das Bedürfnis entsteht.
3. Bedürfnisspannung baut sich auf.
4. Antriebskräfte sorgen für ein entsprechendes Verhalten.
5. Das Bedürfnis wird gestillt.
6. Die Bedürfnisspannung baut sich ab.
7. Ein neues Bedürfnis entsteht (Ziel).



## Verdeutlichung des Motivationsprozesses

