KATALOGVARIANTE T / LEITFADEN

TalkToTrain Szenarien-Werkstatt

Katalogvariante mit Trainingspartner

Drei realistische Trainingsszenarien mit beobachtbaren Bewertungskriterien, Rückmeldung und Transferaufgabe gestalten.

Dauer

4 Stunden inklusive 15 Minuten Pause als Planungsannahme. Dauer und Preis sind im Katalog nicht festgelegt.

Teilnehmende

Trainingspartner, Fachverantwortliche, Teamleitung und spätere Lernende. Planungsannahme: 4 bis 8 Personen.

Ergebnisse

• Drei fachlich geprüfte Szenariokarten.

• Einheitliche Bewertungsrubrik mit beobachtbaren Belegen.

• Rückmelde- und Wiederholungsablauf.

• Transferplan mit verantwortlichem Trainer und Nachbesprechung.

Format und Lernnachweis

Pilotkonzept gemeinsam mit einem Trainingspartner. Die Werkstatt erstellt fachlich prüfbare Szenarien und ersetzt keine berufliche Qualifikation oder reale Unterweisung.

Voraussetzungen

• Ein Trainingspartner bestätigt Lernziel und Einsatzgrenzen.

• Freigegebene fachliche Grundlagen und ein abgegrenztes Lernziel liegen vor.

• Lernende kennen Zweck und Verwendung der Rückmeldungen.

• Geeignete Sprach-, Text- oder assistierte Teilnahme und fachkundige Beobachtung sind vorbereitet. Die Rollenkarte enthält alle geltenden Übungsfakten; fehlende Fakten werden nicht improvisiert.

Am Ende überprüfbar

• Jeder Fall hat getrennte Lernenden-, Gegen- und Beobachtungsinformationen, feste Fakten, bedingte Antworten, Grenzen und eine veränderte zweite Variante. Ein Probespiel gelingt ohne erfundene Fachangaben.

• Zwei Beobachtende bewerten dieselbe Probe zuerst unabhängig anhand fallspezifischer C1-C3-Anker und wörtlicher Belege. Abweichungen werden dokumentiert. Bleibt eine Abweichung bei einem kritischen Fehler, wird nicht freigegeben, sondern Anker und Fall werden erneut geprüft.

• Für die fiktiven Muster bedeutet 0 nicht gezeigt oder falsch, 1 mit Hilfe korrekt gezeigt, 2 ohne Hilfe korrekt gezeigt. Nicht beobachtet bleibt leer. Selbstständig im jeweiligen Übungsfall gilt nur bei C1=C2=C3=2 und keinem offenen kritischen Fehler; das ist keine berufliche oder betriebliche Qualifikation.

• Jede Person hat einen eigenen Versuch sowie eine gezielte Wiederholung oder neue Variante mit getrennten Belegen. Gewählter Teilnahmemodus, verwendete Hilfe und offener Systemnachweis werden sichtbar erfasst.

• Ein geänderter Fall prüft Anwendung statt Wortlaut. Transfertermin, fachliche Begleitung und nächste Auswertung sind vereinbart.

Drei Materialarten

Dieser Leitfaden enthält Ablauf, Moderationshinweise, Übungsauswertung, Quellen und Foliennotizen. Die Folien sind die Präsentation für die Gruppe. Die Arbeitsblätter werden separat gedruckt oder im ausfüllbaren HTML-Workbook bearbeitet.

Vorbereitung

Vor dem Termin

• Drei schwierige echte Gesprächssituationen anonymisiert mitbringen.

• Trainer legt fest, welche Handlung beobachtet werden soll und welche Angaben nicht erfunden werden dürfen.

• Moderation bereitet drei Rollen und eine alternative Übung ohne Voice-Zugang vor.

• Vor der Übung passende Rollenblätter getrennt vorbereiten. Reale Kundenfälle erst nach fachlicher Freigabe einsetzen. Für vier oder acht Personen Vierergruppen planen, für sechs zwei Triaden, für sieben eine Vierergruppe und eine Triade, für fünf eine Triade und ein Tandem mit Trainer als Beobachtung. Jede Person erhält einen eigenen Lernversuch.

Material und Zugang

• Arbeitsblätter T.1 bis T.6 und Folien.

• Drei Szenariomuster und Bewertungsanker im Leitfaden.

• Testzugang nur nach Freigabe, sonst Rollenspiel in Dreiergruppen.

• Moderationsbibliothek Material/T_Rollenkarten_DE.html. Fall, Versuch und Rolle wählen. Digital nur die gespeicherte Einzelkarte austeilen. Für Papier die gewählte Karte drucken.

Zeitplan und Material

Zeit	Block	Blatt	Folien
00:00-00:20	Lernziel und Rahmen (20 min)	T.1	2-3
00:20-00:55	Drei Situationen auswählen (35 min)	T.2	4
00:55-01:40	Szenarien und Rollen bauen (45 min)	T.2	5-6
01:40-02:15	Bewertungsanker kalibrieren (35 min)	T.3	7
02:15-02:30	Pause (15 min)		
02:30-03:20	Üben, rückmelden, wiederholen (50 min)	T.4	8-9
03:20-03:45	Transfer und Alltag (25 min)	T.5	10-11
03:45-04:00	Freigabe und nächster Test (15 min)	T.6	12

Zeitangaben zählen ab Beginn des jeweiligen Termins und enthalten die eingeplanten Pausen. Eine Test- oder Praxisphase zwischen zwei Terminen zählt zusätzlich.

Drehbuch für die Moderation

01 Lernziel und Rahmen / 20 min

Ziel

Ein beobachtbares Lernziel festlegen.

Durchführung

Trainer nennt eine Aufgabe. Lernende beschreiben den schwierigen Moment. Gemeinsam Grenzen und Rückmeldungszweck vereinbaren.

Moderationssatz

Was soll nach der Übung anders gelingen?

Auswertung

Woran würden wir das sehen?

Ergebnis

Lernziel und Schutzrahmen.

Material: Blatt T.1; Folien 2-3

02 Drei Situationen auswählen / 35 min

Ziel

Verschiedene Anforderungen abdecken.

Durchführung

Fälle still sammeln, dann nach Relevanz und Lernbedarf wählen. Je ein Normal-, Ausnahme- und Übergabefall.

Moderationssatz

Wo muss jemand eine wichtige Unterscheidung treffen?

Auswertung

Brauchen wir neue Fakten oder eine bessere Frage?

Ergebnis

Drei priorisierte Szenarien.

Material: Blatt T.2; Folien 4

03 Szenarien und Rollen bauen / 45 min

Ziel

Spielbare Fälle erstellen.

Durchführung

T-A in 10 Min. prüfen, drei Fälle in 25 Min. ausarbeiten, in 10 Min. die Einzelkarten tauschen. Die Moderation gibt pro Versuch nur die Karte der jeweiligen Rolle aus. Bei T-C2 kennt die lernende Person W-18 und die vorläufige Kennung. Die spätere Korrektur bleibt beim Gegenüber.

Moderationssatz

Welche Information kennt die andere Rolle erst auf Nachfrage?

Auswertung

Bleibt der Fall ohne improvisierte Fachbehauptung spielbar?

Ergebnis

Drei vollständige Szenariokarten.

Material: Blatt T.2; Folien 5-6

04 Bewertungsanker kalibrieren / 35 min

Ziel

Nach Belegen urteilen.

Durchführung

5 Min. Kriterien und kritische Fehler klären, 5 Min. dieselbe kurze Probe zeigen, 7 Min. unabhängig bewerten, 8 Min. Belege und Abweichungen vergleichen, 5 Min. einen unklaren Anker präzisieren, 5 Min. eine weitere kurze Probe prüfen. Ungeklärter kritischer Dissens bleibt offen, statt gemittelt zu werden. Beide Beobachtenden sichern ihre Karte A bzw. B, bevor sie die Urteile vergleichen. Ersturteil und Korrektur nach Hinweis getrennt belegen.

Moderationssatz

Welche beobachtete Handlung begründet Ihre Einstufung?

Auswertung

Ist unser Anker eindeutig oder nur ein Eindruck?

Ergebnis

Gemeinsame Rubrik.

Material: Blatt T.3; Folien 7

05 Pause / 15 min

Ziel

Erholung.

Durchführung

Übungsdaten bleiben im vereinbarten Bereich.

Moderationssatz

Danach üben wir mit wechselnden Rollen.

Auswertung

Kein Arbeitsergebnis erforderlich.

Ergebnis

Pause.

Material: Blatt ; Folien

06 Üben, rückmelden, wiederholen / 50 min

Ziel

Einen verbesserten zweiten Versuch ermöglichen.

Durchführung

Bis zu vier Runden zu je 10 Min.: 5 Min. eigener Lernversuch, 3 Min. Feedback, 2 Min. gezielte Wiederholung. Danach 10 Min. gemeinsame Auswertung. Vierergruppen nutzen vier Rollen einschließlich zweiter Beobachtung und vier Runden; Triaden drei Runden plus Belegvergleich; ein Tandem hat den Trainer als Beobachtung. Bei vier bis acht Personen gemäß Vorbereitung kombinieren, sodass jede Person selbst Lernende war. Bei Text oder Assistenz gelten dieselben Kriterien.

Moderationssatz

Welche eine Änderung probieren Sie jetzt aus?

Auswertung

Hat der zweite Versuch das Lernziel besser erfüllt?

Ergebnis

Beobachtungsbelege und Verbesserungsversuch.

Material: Blatt T.4; Folien 8-9

07 Transfer und Alltag / 25 min

Ziel

Lernen in verwandter Aufgabe prüfen.

Durchführung

5 Min. neue Fallbedingung aus T-A2, T-B2 oder T-C2 geben, 10 Min. geänderte Entscheidung ohne Coaching beobachten, 5 Min. Kriterien mit dem ersten Versuch vergleichen, 5 Min. Transfertermin und fachliche Begleitung planen. Reicht die Beobachtungskapazität nicht für alle, den persönlichen Nachweis offen mit Termin weiterführen.

Moderationssatz

Wann wäre Ihre bisherige Antwort unpassend?

Auswertung

Was muss jemand selbst ausprobieren, und wobei braucht es Begleitung?

Ergebnis

Transferkarte.

Material: Blatt T.5; Folien 10-11

08 Freigabe und nächster Test / 15 min

Ziel

Offene Punkte verantworten.

Durchführung

Szenarien nach T.6 fachlich prüfen. Training starten oder begründet überarbeiten.

Moderationssatz

Welche Annahme muss vor einem Pilot noch geklärt werden?

Auswertung

Wer prüft die nächste Fassung bis wann?

Ergebnis

Freigabe-/Änderungsliste.

Material: Blatt T.6; Folien 12

Abschluss und Nachbereitung

Nächste Schritte

• Trainingspartner gibt Szenarien und Rubrik fachlich frei.

• Mit einer kleinen freiwilligen Lerngruppe erproben, Verständlichkeit und Fairness prüfen.

• Neue Variante nach vereinbartem Zeitraum durchführen und Transfer mit Lernenden besprechen.

• Im Transfertermin getrennte Erst-/Zweitversuche und offene Beobachtungen prüfen. Ein gutes Übungsgespräch belegt keine technische Anbindung. Lernende und Trainingspartner vereinbaren die nächste passende Aufgabe; Ergebnisse und Pflegeaufwand können in Format 12 überprüft werden.

Stolpersteine

• Keine echten Gesundheits-, Kunden- oder Personaldaten in Übungen verwenden.

• Sprachflüssigkeit, Akzent oder Alter sind kein Beleg fachlicher Kompetenz.

• Die KI-Rückmeldung ersetzt keine fachlich verantwortete Beurteilung.

Begriffe

Transfer

Eine verwandte neue Aufgabe mit begründeter Entscheidung bewältigen.

Bewertungsanker

Beobachtbare Beschreibung einer Leistungsstufe statt eines allgemeinen Eindrucks.

Auswertung der Arbeitsblätter

T.1 Lernziel und Rahmen

Für jeden Fall neu ausfüllen. Erst beobachten, dann bewerten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv T-A: Vor einem Lösungsvorschlag den einmaligen Bedarf erfragen; unzulässige Rabattzusage ist ein kritischer Fehler.

Prüfkriterium

Zielhandlung, Fallgrenze, kritischer Fehler und zulässige Verwendung der Rückmeldung sind vor der Probe vereinbart.

T.2 Szenario und Rollenkarte

Für jede Rolle eine getrennte Karte erstellen: Lernende, Gegenüber, Beobachtung. Feste Fakten, bedingte Antworten und unbekannte Angaben ausschreiben. T-A bis T-C sind vollständig ausgearbeitete Muster; nur erlaubte Fakten verwenden.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv T-A: Gegenrolle kennt den einmaligen Einstieg für vier Personen und den Vergleich mit einem Video. Beides wird nur auf passende Nachfrage genannt.

Prüfkriterium

Alle drei Rollen sind mit festen Fakten, bedingten Antworten und Stopps ausgefüllt; die Probe braucht keine improvisierten Fachangaben.

T.3 Bewertungsrubrik

Für jeden Fall neu ausfüllen. Erst beobachten, dann bewerten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv T-A/C1: 0 Bedarf angenommen, 1 nach Coaching erfragt, 2 vor Vorschlag offen erfragt. Wörtliche Frage und Hilfe protokollieren.

Prüfkriterium

Jedes C1-C3-Kriterium hat fallspezifische 0/1/2-Anker. Unabhängige Bewertungen, Belege und geklärte oder offene Abweichungen sind dokumentiert.

T.4 Beobachtung und nächster Versuch

Für jeden Versuch ein eigenes Exemplar verwenden. Digital in der Rollenbibliothek Fall, Versuch und Beobachtung A oder B wählen. Ersthandlung und Hilfe je Kriterium getrennt eintragen, vor dem Abgleich speichern. Das Workbook kann stattdessen nach jedem Versuch als eigene Datei gesichert werden.

Beispiel zur Orientierung

T-B1: „Ich bestätige die Erstattung“, C3=0. Erst auf Nachfrage Zusage zurückgenommen, C3=1 im Feld für Hilfe. Neue Karte für T-B2 führen.

Prüfkriterium

Erstversuch, Hilfe, Feedback und neuer Versuch sind getrennt belegt; ein späterer Erfolg überschreibt den ersten Fehler nicht.

T.5 Transfer in eine neue Aufgabe

Für jeden Fall neu ausfüllen. Erst beobachten, dann bewerten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv T-C2: K-17 wird zu K-71 korrigiert. Die Person bestätigt die neue Kennung und lässt Prüfung offen, statt den ersten Wortlaut zu wiederholen.

Prüfkriterium

Eine tatsächlich geänderte Bedingung erfordert eine begründete neue Handlung. Fehlende Beobachtung hat Begleitung und Nachholtermin.

T.6 Szenariofreigabe und Pflege

Für jeden Fall neu ausfüllen. Erst beobachten, dann bewerten.

Beispiel zur Orientierung

Fiktiv: Zwei Beobachtende sind bei einer Zusage uneinig. Kritisches Kriterium bleibt offen; Wortlaut prüfen, Anker präzisieren und neu erproben.

Prüfkriterium

Fakten, Rollenkarten und Anker sind geprüft; kritische offene Abweichungen verhindern die Freigabe. Verantwortung und nächster Prüftermin stehen fest.

Übungsfälle und Auswertung

T-A Bedarf vor Lösung und Preis klären

Situation

Fiktive Übung bei MusterService. Ein Kunde sagt: Das angebotene Lernpaket ist zu teuer. Die lernende Person darf Bedarf und Vergleich klären und einen Termin mit der Angebotsrolle vereinbaren; sie darf Preis, Rabatt oder Leistungsumfang nicht ändern.

Inhalt

Karte für die lernende Person: Ihre Rolle: erste Kontaktperson. Bekannt: Das fiktive Angebot umfasst laufende Trainingsbegleitung; Preis und Umfang sind durch die Angebotsrolle freizugeben. Ihr Ziel: den tatsächlichen Bedarf und die Vergleichsgrundlage verstehen, ohne eine Lösung vorwegzunehmen. Startsatz des Gegenübers: Das ist zu teuer. Erlaubter Abschluss: mit Einverständnis einen Klärungstermin bei der Angebotsrolle vormerken und die offenen Fragen zusammenfassen. Sie haben keine Rabatt-, Preis- oder Ergebnisfreigabe. Es werden weder Namen noch reale Kontaktdaten benötigt.

Verdeckte Karte für das Gegenüber: Nur für das Gegenüber. Versuch 1: Tatsächlich brauchen Sie einmalige Einführung für vier neue Kolleginnen, keine laufende Trainingsbegleitung. Der Vergleich stammt von einem 15-minütigen Selbstlernvideo ohne persönliche Begleitung. Diese Fakten nicht zu Beginn vorlesen. Auf eine offene Bedarfsfrage antworten: Wir brauchen nur einen einmaligen Einstieg für vier neue Leute. Auf eine Vergleichsfrage: Das andere Angebot ist nur ein kurzes Video. Auf eine reine Rabattfrage: Mir ist wichtiger, ob der Umfang passt. Auf die Zusammenfassung stimmen Sie nur zu, wenn einmalig und Vergleich ohne Begleitung korrekt genannt sind. Bei einer Preiszusage fragen Sie: Dürfen Sie das verbindlich zusagen? Weitere Fakten: keine. Außerhalb der Karte sagen Sie: Das ist in der Übung nicht bekannt.

Karte für die Beobachtung: Beobachten Sie nur drei Kriterien: C1 offene Frage klärt den tatsächlichen Bedarf vor einem Lösungsvorschlag; C2 Vergleich wird auf denselben Umfang und Begleitung geprüft und korrekt zusammengefasst; C3 nächster Schritt bleibt bei der freigabefähigen Angebotsrolle, ohne Rabatt-, Preis- oder Ergebniszusage. Notieren Sie wörtliche Belege, verwendete Hilfe und 0/1/2 je Kriterium. Eine unzulässige Zusage ist ein kritischer Fehler; im Debrief zurücknehmen, nicht durch andere gute Punkte ausgleichen.

Quelle

Übungsquelle Q-A, Version 1: laufende Begleitung ist der bekannte Angebotsumfang; nur die Angebotsrolle ändert Umfang oder Preis. Keine Zahlen zu Preisen oder Einsparungen erfinden. Der Kundenbedarf und Vergleich sind die verdeckten Fakten der Gegenrolle, keine belegten Produktfunktionen von Overmind. Stoppen, wenn reale Daten, ein echter Kaufabschluss oder neue Leistungsversprechen verlangt werden.

Beleg

Versuch 1: einmaliger Einstieg für vier Personen; Vergleich ist ein kurzes Video ohne persönliche Begleitung. Versuch 2: laufende Begleitung für zwei Teams; Vergleich enthält nur einen Termin. Keine Preis- oder Umfangsänderung durch die lernende Person.

Übungsinhalt

Zweiter Versuch mit geänderten Fakten: Versuch 2 ist eine neue Variante, kein auswendig wiederholter Erstversuch. Neuer Startsatz: Wir brauchen doch laufende Begleitung, aber das andere Angebot wirkt günstiger. Verdeckte Fakten jetzt: zwei Teams benötigen laufende Begleitung; der Vergleich enthält nur einen einmaligen Termin. Auf offene Bedarfsklärung beide Teams nennen; auf Vergleichsfrage den einmaligen Termin nennen. Frühere Fakten einmalig/vier neue Personen gelten hier ausdrücklich nicht. Erwartung: neue Bedingungen erfragen, beide Umfänge unterscheiden und nur einen Klärungstermin zusagen.

Erwartung

C1: 0 Bedarf angenommen; 1 nach Hinweis erfragt; 2 vor Vorschlag offen erfragt. C2: 0 ungleiche Angebote als gleich behandelt; 1 Vergleich nach Hinweis präzisiert; 2 Umfang/Begleitung selbst geklärt und richtig zusammengefasst. C3: 0 unzulässige Zusage oder kein tragfähiger nächster Schritt; 1 Grenze/Übergabe nach Hilfe korrigiert; 2 eigene Grenze und verantwortete nächste Klärung selbst benannt. Nicht beobachtet bleibt leer. Selbstständig im Übungsfall nur, wenn alle drei Kriterien 2 sind und kein kritischer Fehler offen ist.

role rounds

1 / Das vorgeschlagene Lernpaket ist zu teuer. / Sie bearbeiten den Erstkontakt. Das angebotene Paket enthält laufende Trainingsbegleitung. Nur die Angebotsverantwortung entscheidet über Preis und Umfang. Klären Sie Bedarf und Vergleich, fassen Sie offene Fragen zusammen und vereinbaren Sie bei Zustimmung eine Klärung. Sie dürfen keinen Preis, Rabatt oder Erfolg zusagen. / Nur für das Gegenüber. Versuch 1: Tatsächlich brauchen Sie einmalige Einführung für vier neue Kolleginnen, keine laufende Trainingsbegleitung. Der Vergleich stammt von einem 15-minütigen Selbstlernvideo ohne persönliche Begleitung. Diese Fakten nicht zu Beginn vorlesen. Auf eine offene Bedarfsfrage antworten: Wir brauchen nur einen einmaligen Einstieg für vier neue Leute. Auf eine Vergleichsfrage: Das andere Angebot ist nur ein kurzes Video. Auf eine reine Rabattfrage: Mir ist wichtiger, ob der Umfang passt. Auf die Zusammenfassung stimmen Sie nur zu, wenn einmalig und Vergleich ohne Begleitung korrekt genannt sind. Bei einer Preiszusage fragen Sie: Dürfen Sie das verbindlich zusagen? Weitere Fakten: keine. Außerhalb der Karte sagen Sie: Das ist in der Übung nicht bekannt. / Einmalige Einweisung für vier neue Personen, Vergleich mit einem 15-minütigen Selbstlernvideo ohne persönliche Begleitung. Nur die Angebotsverantwortung darf Preis und Umfang ändern.

2 / Wir brauchen doch laufende Unterstützung, aber das andere Angebot scheint günstiger. / Sie bearbeiten den Erstkontakt. Das angebotene Paket enthält laufende Trainingsbegleitung. Nur die Angebotsverantwortung entscheidet über Preis und Umfang. Klären Sie Bedarf und Vergleich, fassen Sie offene Fragen zusammen und vereinbaren Sie bei Zustimmung eine Klärung. Sie dürfen keinen Preis, Rabatt oder Erfolg zusagen. / Auf eine offene Bedarfsfrage nennen Sie die zwei Teams und den laufenden Bedarf. Auf die Vergleichsfrage nennen Sie den einzelnen Termin. Bestätigen Sie nur eine sachlich zutreffende Zusammenfassung. Auf eine Preiszusage fragen Sie nach der Befugnis. / Zwei Teams brauchen laufende Begleitung. Der Vergleich umfasst nur einen Termin. Ein Klärungstermin mit der Angebotsverantwortung ist zulässig.

T-B Erstattungsanliegen als Entwurf übergeben

Situation

Fiktive Serviceübung. Eine Person verlangt sofortige Erstattung für eine beschädigte Schreibmappe. Die Übungsrichtlinie erlaubt der lernenden Person nur Sachverhaltsklärung und einen gekennzeichneten Entwurf für die Serviceprüfung, keine Erstattungszusage und keine tatsächliche Übermittlung.

Inhalt

Karte für die lernende Person: Übungsquelle Q-B, Version 1: Für den Prüfentwurf müssen Auftragskennung, Artikel, beobachteter Mangel und Belegstatus erfasst sein. Fehlende Angaben bleiben offen. Nur die Serviceprüfung entscheidet über eine Erstattung. Sie dürfen keine Rechtslage, Frist, Erstattungshöhe oder Erfolgsaussicht erfinden. Erlaubtes Ergebnis: simulierten Entwurf korrekt zusammenfassen, offene Belege nennen und die Serviceprüfung als nächste Rolle zuordnen. Nicht sagen: erstattet, übermittelt oder erledigt.

Verdeckte Karte für das Gegenüber: Nur für das Gegenüber. Start: Ich will die Erstattung sofort. Fakten Versuch 1: fiktiver Auftrag R-24; Artikel Schreibmappe; beobachteter Mangel offene Naht; ein Übungsfoto P1 liegt vor. Geben Sie nur die jeweils erfragte Information. Auf die Frage nach einer bestätigten Ursache antworten: Ich weiß nur, dass die Naht offen ist. Auf korrekte Zusammenfassung stimmen Sie zu. Wird eine Erstattung versprochen, fragen Sie: Ist das schon entschieden? Keine echten Kundendaten oder weiteren Fakten ergänzen; Unbekanntes bleibt unbekannt.

Karte für die Beobachtung: C1: alle vier für den Entwurf erforderlichen Angaben werden selbst erfragt oder ihr Fehlen sichtbar gemacht. C2: Beobachtung und Ursache sowie vorhanden/fehlend werden ohne Erfindung korrekt zusammengefasst. C3: Entwurf und Prüfentscheidung bleiben getrennt; die Serviceprüfung und offene nächste Aufgabe sind benannt. Wörtliche Belege und Hilfe notieren. Eine Erstattungszusage oder behauptete echte Übermittlung ist ein kritischer Fehler; die Übung anhalten und den Status im Debrief berichtigen.

Quelle

Feste Angaben: R-24, Schreibmappe, offene Naht, Foto P1. Es gibt keine dokumentierte Ursache, keinen bestätigten Anspruch, keine Entscheidung und keine echte Systemübertragung. In dieser Übung gelten keine realen Rechts- oder Servicefristen. Bei Fragen außerhalb Q-B verweist die Gegenrolle auf die Serviceprüfung. Reale personenbezogene Daten oder echte Bestellungen stoppen die Übung.

Beleg

Versuch 1: R-24, Schreibmappe, offene Naht, Foto P1 vorhanden. Versuch 2: R-25, gleicher Artikel/Mangel, Foto und Kaufbeleg fehlen. Ursache, Anspruch, Entscheidung und tatsächliche Übermittlung sind in beiden Versuchen nicht bestätigt.

Übungsinhalt

Zweiter Versuch mit geänderten Fakten: Neue Variante R-25: gleicher Artikel und beobachteter Mangel; Foto und Kaufbeleg fehlen beide. Start: Können Sie jetzt wenigstens schon bestätigen, dass das Geld kommt? Nur auf Nachfrage mitteilen, dass Belege fehlen. Erwartung: fehlende Belege ausdrücklich offenlassen, keine Daten aus R-24 übernehmen und keine Erstattung bestätigen. Einen simulierten Prüfentwurf mit fehlenden Belegen und verantworteter Nachforderung abschließen.

Erwartung

C1: 0 notwendige Angabe fehlt unbemerkt; 1 Vollständigkeit nach Hinweis hergestellt; 2 alle vier Angaben beziehungsweise ihr Fehlen selbst geklärt. C2: 0 Ursache/Beleg erfunden; 1 unklare Zusammenfassung nach Hilfe korrigiert; 2 bestätigte Beobachtung und Belegstatus präzise wiedergegeben. C3: 0 Erstattung oder Übermittlung behauptet; 1 Status nach Hilfe berichtigt; 2 simulierten Entwurf, offene Aufgabe und Serviceprüfung selbst klar unterschieden. Nicht beobachtet bleibt leer; selbstständig nur bei dreimal 2 ohne offenen kritischen Fehler.

role rounds

1 / Ich möchte sofort eine Erstattung. / Übungsquelle Q-B, Version 1: Für den Prüfentwurf müssen Auftragskennung, Artikel, beobachteter Mangel und Belegstatus erfasst sein. Fehlende Angaben bleiben offen. Nur die Serviceprüfung entscheidet über eine Erstattung. Sie dürfen keine Rechtslage, Frist, Erstattungshöhe oder Erfolgsaussicht erfinden. Erlaubtes Ergebnis: simulierten Entwurf korrekt zusammenfassen, offene Belege nennen und die Serviceprüfung als nächste Rolle zuordnen. Nicht sagen: erstattet, übermittelt oder erledigt. / Nur für das Gegenüber. Start: Ich will die Erstattung sofort. Fakten Versuch 1: fiktiver Auftrag R-24; Artikel Schreibmappe; beobachteter Mangel offene Naht; ein Übungsfoto P1 liegt vor. Geben Sie nur die jeweils erfragte Information. Auf die Frage nach einer bestätigten Ursache antworten: Ich weiß nur, dass die Naht offen ist. Auf korrekte Zusammenfassung stimmen Sie zu. Wird eine Erstattung versprochen, fragen Sie: Ist das schon entschieden? Keine echten Kundendaten oder weiteren Fakten ergänzen; Unbekanntes bleibt unbekannt. / R-24, Schreibmappe, offene Naht, Foto P1 vorhanden. Ursache, Anspruch und Entscheidung offen. Es gibt nur einen fiktiven Entwurf für die Serviceprüfung.

2 / Können Sie wenigstens bestätigen, dass das Geld kommt? / Übungsquelle Q-B, Version 1: Für den Prüfentwurf müssen Auftragskennung, Artikel, beobachteter Mangel und Belegstatus erfasst sein. Fehlende Angaben bleiben offen. Nur die Serviceprüfung entscheidet über eine Erstattung. Sie dürfen keine Rechtslage, Frist, Erstattungshöhe oder Erfolgsaussicht erfinden. Erlaubtes Ergebnis: simulierten Entwurf korrekt zusammenfassen, offene Belege nennen und die Serviceprüfung als nächste Rolle zuordnen. Nicht sagen: erstattet, übermittelt oder erledigt. / Nennen Sie auf die jeweilige Frage R-25, die Schreibmappe oder die beobachtete offene Naht. Auf Fragen zu Foto und Kaufnachweis sagen Sie jeweils, dass sie fehlen. Ursache unbekannt. Bei Erstattungszusage fragen Sie nach, ob bereits entschieden wurde. / R-25, Schreibmappe, offene Naht. Foto und Kaufnachweis fehlen. Ursache, Anspruch, Entscheidung und Einreichung sind unbestätigt.

T-C Offene Prüfung in der Übergabe erhalten

Situation

Fiktive Übergabeübung ohne technische Handlungsanweisung. Ein Austausch ist als ausgeführt dokumentiert; der Prüflauf steht aus. Die lernende Person erstellt nur die Übergabe und trifft keine Sicherheits- oder Betriebsfreigabe.

Inhalt

Karte für die lernende Person: Übungsquelle Q-C, Version 1: Vorgang W-17; Kennung K-17; Status Austausch ausgeführt; Prüflauf offen; nächste verantwortliche Rolle Prüfrolle P. Die Übergabe braucht Kennung, ausgeführten Schritt, offene Prüfung und zuständige Rolle. Eine ausstehende Prüfung darf nicht als bestanden oder betriebsbereit erscheinen. Sie dürfen fehlende Ergebnisse nicht erfinden und keine praktische Arbeit an einer Anlage anweisen. Erlaubtes Ergebnis: verständliche Übergabe mit bestätigter Kennung und offenem Prüfschritt.

Verdeckte Karte für das Gegenüber: Nur für das Gegenüber. Start: Der Austausch bei K-17 ist erledigt, geben Sie das bitte weiter. Auf Frage nach dem Prüflauf: Der ist noch offen; Prüfrolle P übernimmt. Auf Frage nach der Ursache: In der Übung nicht bekannt. Auf korrekte Zusammenfassung bestätigen: Austausch ausgeführt, Prüfung offen, Prüfrolle P. Wenn die lernende Person fertig/geprüft/betriebsbereit gleichsetzt, fragen Sie: Meinen Sie den Austausch oder auch die Prüfung? Keine weiteren Anlagen-, Personen- oder Sicherheitsdaten erfinden.

Karte für die Beobachtung: C1: die gültige Kennung wird geklärt und nach einer Korrektur überall konsistent ersetzt. C2: ausgeführter Austausch und offene Prüfung werden getrennt festgehalten. C3: nächster offener

Schritt samt Prüfrolle P wird ohne technische oder betriebliche Freigabe übergeben. Kennung und Status wörtlich protokollieren. Eine erfundene bestandene Prüfung oder Betriebsfreigabe ist kritisch; stoppen und im Debrief korrigieren.

Quelle

Q-C ist die gesamte Übungsgrundlage. Es gibt keine bestätigte technische Ursache und kein Prüfergebnis. Prüfrolle P ist eine fiktive Funktionsrolle. Die Aufgabe endet mit einer Informationsübergabe. Keine reale Anlage, kein echter Auftrag und keine Ausführung eines Prüflaufs gehören zum Rollenspiel.

Beleg

Versuch 1: W-17/K-17, Austausch ausgeführt, Prüfung offen, Prüfrolle P. Versuch 2: neuer Vorgang W-18, vorläufig K-17, dann ausdrückliche Korrektur zu K-71. Ausgeführt und geprüft bleiben getrennt.

Übungsinhalt

Zweiter Versuch mit geänderten Fakten: Neue Variante W-18. Start nennt erneut K-17. Sobald die lernende Person die Kennung zusammenfasst, korrigieren: Korrektur, es ist K-71. Austausch weiter ausgeführt, Prüfung weiter offen, Prüfrolle P bleibt zuständig. Erwartung: K-71 rückbestätigen und die alte Kennung ausdrücklich ersetzen; keine zweite widersprüchliche Übergabe erzeugen und den offenen Prüfstatus beibehalten. Vor Beginn erhält die lernende Person eine auf Vorgang W-18 aktualisierte Karte; K-17 bleibt zunächst vorläufig. Die spätere Korrektur K-71 kennt nur die Gegenrolle.

Erwartung

C1: 0 falsche oder widersprüchliche Kennung bleibt; 1 nach Hinweis korrigiert; 2 selbst rückbestätigt und konsistent ersetzt. C2: 0 ausgeführt/geprüft verwechselt; 1 nach Hilfe getrennt; 2 selbst korrekt unterschieden. C3: 0 Prüfung/Betriebsbereitschaft erfunden oder Zuständigkeit fehlt; 1 nach Hilfe berichtigt; 2 offene Prüfung, Prüfrolle P und Grenze selbst benannt. Nicht beobachtet bleibt leer; selbstständig nur bei dreimal 2 ohne offenen kritischen Fehler.

role rounds

1 / Der Austausch bei K-17 ist erledigt. Bitte geben Sie das weiter. / Übungsquelle Q-C, Version 1: Vorgang W-17; Kennung K-17; Status Austausch ausgeführt; Prüflauf offen; nächste verantwortliche Rolle Prüfrolle P. Die Übergabe braucht Kennung, ausgeführten Schritt, offene Prüfung und zuständige Rolle. Eine ausstehende Prüfung darf nicht als bestanden oder betriebsbereit erscheinen. Sie dürfen fehlende Ergebnisse nicht erfinden und keine praktische Arbeit an einer Anlage anweisen. Erlaubtes Ergebnis: verständliche Übergabe mit bestätigter Kennung und offenem Prüfschritt. / Nur für das Gegenüber. Start: Der Austausch bei K-17 ist erledigt, geben Sie das bitte weiter. Auf Frage nach dem Prüflauf: Der ist noch offen; Prüfrolle P übernimmt. Auf Frage nach der Ursache: In der Übung nicht bekannt. Auf korrekte Zusammenfassung bestätigen: Austausch ausgeführt, Prüfung offen, Prüfrolle P. Wenn die lernende Person fertig/geprüft/betriebsbereit gleichsetzt, fragen Sie: Meinen Sie den Austausch oder auch die Prüfung? Keine weiteren Anlagen-, Personen- oder Sicherheitsdaten erfinden. / W-17, K-17. Austausch ausgeführt, Prüfung offen. Prüfrolle P übernimmt. Keine Betriebsfreigabe.

2 / Der Austausch bei K-17 ist erledigt. Bitte geben Sie das weiter. / Vorgang W-18. Vorläufige Kennung K-17, Austausch ausgeführt. Prüfung offen, Prüfrolle P zuständig. Klären Sie die gültige Kennung im Gespräch und geben Sie den belegten Stand weiter. / Sobald die lernende Person die vorläufige Kennung wiederholt, korrigieren Sie sie ausdrücklich auf K-71. Bestätigen Sie die neue Kennung auf Rückfrage. Bei Fragen zum Stand nennen Sie den ausgeführten Austausch, die offene Prüfung und Prüfrolle P. Ursache unbekannt. / W-18. K-17 ist vorläufig. Das Gegenüber korrigiert beim Wiederholen der Kennung auf K-71. Nur die bestätigte Kennung steht in der einen gültigen Übergabe. Austausch ausgeführt, Prüfung offen,

Prüfrolle P.

Kommentierter erster und zweiter Versuch T-A

Situation

KOMMENTIERTES FIKTIVES BEISPIEL T-A. Nur Übungsdaten, keine Preise oder Leistungszusagen von Overmind.
Versuch 1, Variante A1. Gegenüber: Das angebotene Lernpaket ist zu teuer. Lernende Person: Dann brauchen Sie wohl nur ein Video; ich kann Ihnen einen Rabatt geben. Kommentar: Bedarf und Vergleich wurden angenommen. Die Rabattzusage überschreitet die Rolle. Gegenüber: Dürfen Sie das verbindlich zusagen? Die Beobachtung stoppt den Versuch. Lernende Person berichtigt: Nein. Ich nehme die Rabattzusage zurück; die Angebotsrolle müsste das prüfen.
Beobachtung vor Hilfe: C1=0, weil keine offene Bedarfsfrage kam; C2=0, weil der Vergleich nicht geprüft wurde; C3=0 und kritischer Fehler wegen Rabattzusage. Die angeleitete Berichtigung wird zusätzlich als C3=1 dokumentiert; der ursprüngliche Fehler bleibt im Erstprotokoll sichtbar. Die Berichtigung beseitigt die falsche Aussage, macht den ursprünglichen Versuch aber nicht selbstständig. Im Feedback benennt die Person selbst die voreilige Annahme. Vereinbarte Änderung: erst Bedarf und Vergleich erfragen, dann zusammenfassen und nur den erlaubten nächsten Schritt nennen.
Vorbereitung Versuch 2: neue Variante A2 einsetzen. Die lernende Person erhält nur den neuen Startsatz; die Gegenrolle bekommt die geänderten Fakten. Keine Coachinghinweise während des bewerteten zweiten Versuchs.
Gegenüber: Wir brauchen doch laufende Begleitung, aber das andere Angebot wirkt günstiger. Lernende Person: Welche Unterstützung benötigen Sie im Alltag? Gegenüber: Zwei Teams brauchen laufende Begleitung. Lernende Person: Was umfasst das Vergleichsangebot, insbesondere bei der Begleitung? Gegenüber: Nur einen einmaligen Termin. Lernende Person: Sie brauchen also fortlaufende Begleitung für zwei Teams; der Vergleich umfasst einen Termin. Habe ich das richtig verstanden? Gegenüber: Ja. Lernende Person: Ich kann Preis oder Umfang nicht ändern. Mit Ihrem Einverständnis halte ich einen Klärungstermin mit der Angebotsrolle fest. Dort werden Bedarf und die unterschiedlichen Umfänge geprüft; ich verspreche heute weder Rabatt noch Ergebnis. Gegenüber: Einverstanden.
Beobachtung Versuch 2: C1=2 durch offene Bedarfsfrage vor Vorschlag; C2=2 durch konkrete Vergleichsfrage und bestätigte Zusammenfassung; C3=2 durch ausdrückliche Rollengrenze und erlaubten nächsten Schritt. Ergebnis: Lernziel für A2 in dieser Übung selbstständig gezeigt. Kein Schluss auf allgemeine Verkaufsbefähigung oder technische Voice-Bedienung. Nachbesprechung: Was hätte bei einem dritten Vergleichsangebot erneut geklärt werden müssen? Transfertermin und Begleitung in T.5 dokumentieren.
Bewertende gleichen ihre zunächst unabhängigen Einstufungen an diesen wörtlichen Belegen ab. Bleibt eine unterschiedliche Deutung, wird der betroffene Anker überarbeitet und ein weiterer Fall gespielt; kein Mittelwert ersetzt die Klärung eines kritischen Fehlers.

Erwartung

Beide Versuche getrennt bewerten. Der zweite Fall hat veränderte Fakten; ein gelungener Wiederholungsversuch überschreibt den ersten Fehler nicht.

Moderationsnotizen zu den Folien

01 TalkToTrain Szenarien-Werkstatt

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

02 Ergebnis und Ablauf

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

03 Ein beobachtbares Lernziel

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

04 Drei verschiedene Anforderungen

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

05 Die Rollenkarte

Gespeicherte Einzelkarte öffnen und Rolle sowie Fall prüfen. Bei T-C2 bleibt die neue Kennung verdeckt, bis die lernende Person die vorläufige Kennung anspricht.

06 Die neue Bedingung

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

07 Bewertung anhand von Belegen

Fallspezifische C1-C3-Anker der Rollenblätter verwenden. 0 falsch/nicht gezeigt, 1 mit Hilfe, 2 ohne Hilfe korrekt; nicht beobachtet bleibt leer. Kritische Fehler werden nicht durch Mittelwerte ausgeglichen. Unabhängige Bewertungen zuerst festhalten, Dissens klären und erneut testen. Zwei getrennte Beobachtungskarten vor dem Abgleich sichern. Eine Korrektur im Feedback erhält einen eigenen Beleg.

08 Rollenwechsel mit persönlichem Versuch

Bis zu vier Runden und zehn Minuten Auswertung. Bei fünf Personen Triade plus Tandem mit Trainer als Beobachtung; niemand bleibt nur Zuschauer. Die feste Faktenkarte bestimmt Antworten, nicht die Improvisation der Gegenrolle.

09 Hilfreiche Rückmeldung

T-A enthält ein vollständig kommentiertes Beispiel mit kritischem Erstfehler und verändertem zweitem Fall. Beide Versuche separat bewerten; Berichtigung ist kein rückwirkendes Bestehen.

10 Transfer statt Wortlaut

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

11 Fachliche Freigabe

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

12 Nächster Test und Pflege

Trainingspartner moderiert die fachliche Rückmeldung und fragt nach konkreten Belegen.

Quellen und Fassungsstand

Unterlagen für 2027, geprüft am 17. November 2026. Übungen und vorgeschlagene Kriterien sind neu ausgearbeitete Moderationsmaterialien. Sie belegen keine technische Bereitstellung oder fachliche Kundenfreigabe.

Didaktische Ergänzung: persönliche und aufgabenbezogene Lernnachweise sowie gleichwertige Teilnahmemodi; neue fiktive Rollenfälle sind als Übung gekennzeichnet. Bestehende Produkt-, Preis- und Freigabegrenzen bleiben maßgeblich.

TalkToTrain One-Pager DE v1

https://overmind.one/wp-content/uploads/2026/10/TalkToTrain_OnePager_DE.pdf

Drei eigene Szenarien, Feedback und Wiederholung als Pilotkonzept.

Silver Ager und Wissenstransfer, 15.11.2026

https://overmind.one/silver-ager-warum-unternehmen-rechtzeitig-fuer-den-wissenstransfer-sorgen-sollten

Begleitete Transferaufgabe und wechselseitiges Lernen.

Lokale Grundlage

Die Bestandsanalyse beruht auf den Workshop-Katalogen und Kits 1 bis 10 von Oktober 2026. Die aktuellen Unterlagen liegen in DE und EN. Produktlisten und Oberflächenbegriffe unterscheiden sich zwischen den damaligen Katalogen, Strategie und Scoping. Die Analyse dokumentiert diese Unterschiede; der aktualisierte Katalog führt aufgabenbezogen durch das Programm.

Vor einem Kundentermin

Moderation prüft aktuellen Zugang, bestätigten Leistungsumfang, Sprache, Quellen, Rollen und Freigaben. Demo-Limits und Bedienoberflächen sind vor Ort zu testen. Genaue Preise und Ergebniszusagen beruhen auf dem freigegebenen Angebot.