

# Beispiel einer Übungseinheit

CRM-Training für Führungskräfte

GALA-Verbundpartner

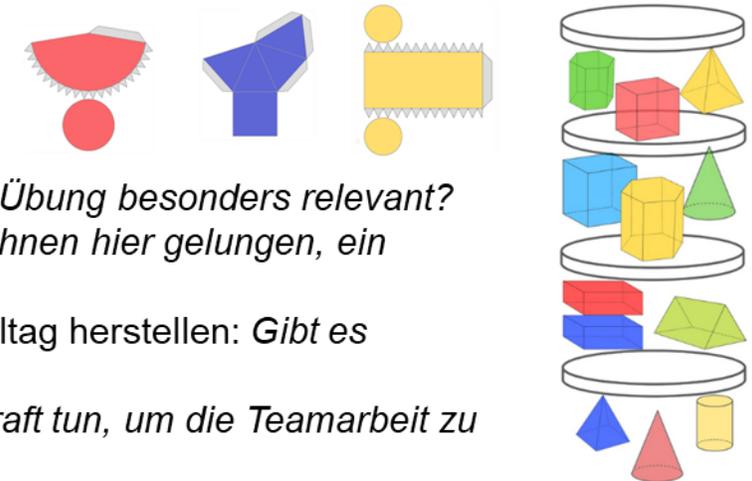


Nr.	Leitsatz
1.	Kenne deine Arbeitsumgebung
2.	Antizipiere und plane voraus
3.	Fordere Hilfe an – lieber früh als spät
4.	<b>Übernimm die Führungsrolle oder sei ein gutes Teammitglied mit Beharrlichkeit</b>
5.	<b>Verteile die Arbeitsbelastung</b>
6.	Mobilisiere alle verfügbaren Ressourcen
7.	Kommuniziere sicher und effektiv
8.	Beachte und nutze alle vorhandenen Informationen
9.	Verhindere und erkenne Fixierungsfehler
10.	Habe Zweifel und überprüfe genau
11.	Verwende Merkhilfen und schlage nach
12.	Re-Evaluiere immer wieder
13.	<b>Achte auf gute Teamarbeit</b>
14.	Lenke Deine Aufmerksamkeit bewusst
15.	Setze Prioritäten dynamisch



**Ziel der Übung:** Erleben, wie Teamarbeit funktioniert (oder auch nicht) und anhand dessen die Leitsätze herleiten und vertiefen.

**Aufgabe:** Die Teilnehmenden hatten die Aufgabe in 15 Min. mit Hilfe der vorgelegten Materialien als Team ein Hochhaus zu bauen.



### Auswertung:

- Welche Leitsätze sind für diese Übung besonders relevant?
- Ausgewählte Leitsätze: *Wie ist Ihnen hier gelungen, ein solches Verhalten zu zeigen?*
- Verbindungen zum klinischen Alltag herstellen: *Gibt es ähnliche Team-Situationen?*
- Was können Sie als Führungskraft tun, um die Teamarbeit zu unterstützen?
- Beispielhafte CRM-Instrumente „10-für-10“ und „FOR-DEC“ einführen

