



Global Excellence: India

Best Practice Approach - aus der Praxis für die Praxis.

Die Teilnehmenden erhalten einen detaillierten Einblick über die Zusammenarbeit mit Indern:innen im Geschäftsleben und erlernen wirkungsvolle, alltags-taugliche Handlungsalternativen (Toolbox). Umsetzung der Erkenntnisse in Gruppenarbeiten, Fallstudien/Rollenspiel, (Selbst-)Reflektion.



Modularer Aufbau.

Die Schwerpunkte werden passgenau auf Ihre Anforderungen zugeschnitten.

- Trainingssprache & Unterlagen: Deutsch oder Englisch

Modul 1:	Basics, Hintergründe, Bildungssystem, Kontakte / Kontaktpflege
Modul 2:	Kommunikation; Fallstudie/Rollenspiel Gesprächs- und Verhandlungsführung;
Modul 3:	Fallstudie/Rollenspiel Zusagen erhalten/einhalten, Kritik; Übung: Critical Incident
Modul 4:	Konfliktmanagement; Fallstudie/Rollenspiel; Social Etikette bei Besuchen
Modul 5:	Review / Online Coaching 6 Wochen nach der Veranstaltung

Zielgruppen.

- Fach- und Führungskräfte unterschiedlicher Unternehmensbereiche
- Mitarbeitende mit regelmäßigem/häufigen Kontakt zu indischen Gesprächspartnern
- Spezifische Trainings für Mitglieder bestimmter Organisationsstufen / -einheiten
- Vertiefung kundenspezifischer Themengebiete ist empfohlen
- Vertrieb, Einkauf, R&D, IT, Qualität, Technik, Controlling

Live oder online.

- Face2Face oder virtuell (MS Teams)
 - o Trainingszeiten Live: 2 Tage von 09:00h – 17:00h
 - o Trainingszeiten Online: 4 x 3.5 Std. – Uhrzeiten nach Kundenwunsch / Zeitzone

Methodik.

- Contrast Culture, Critical Incidents, Breakout sessions,
- Fallstudien / Rollenspiel, Trainer input, Diskussion

2 – Tages – Programm

Tag 1 / 2 Basis, Hintergründe, Tabus, Kommunikation

Start: 09:00h **Vorstellung der Trainerin und der Teilnehmenden**
Feststellung der Erwartungen an das Seminar

09:30h **Historische & traditionelle Einflüsse auf das heutige Indien**

- Sprachen, Kasten, Religionen, Rolle der Frau
- Auswirkung der historischen Ereignisse auf das heutige Geschäftsleben
- Zusammenwirken Familie / Gesellschaft im beruflichen Umfeld
- Bildungs-Situation / Lebenslauf
- Erwartungsmanagement: Was kann von den verschiedenen Altersgruppen erwartet werden?
- Respekt & Hierarchie und ihre Auswirkungen im täglichen Leben

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Basis-Baustein für den weiteren Verlauf des Workshops
- ✓ Verständnis für geschichtliche & gesellschaftliche Hintergründe erwerben
- ✓ Erkennen, welche Auswirkungen diese Punkte auf die Zusammenarbeit mit Ausländern haben
- ✓ Erkennen der indischen Handlungsmöglichkeiten anhand eines typischen Lebenslaufes
- ✓ Die Erkenntnisse in der täglichen Zusammenarbeit nutzen

Ca. 10:30h *Pause*

10:45h **Kulturvergleich: Deutschland – Indien**

- Unterschiedliche Blickwinkel
- Kulturelle Unterschiede
- Unterschiedliches Zeitempfinden

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Eigenes kulturbedingtes Verhalten erkennen
- ✓ Fremdes Kulturverhalten verstehen
- ✓ Verständnis für Kulturdimensionen entwickeln

Die Wissensvermittlung erfolgt per Vortrag und anschließender Diskussion im Plenum.
Die Teilnehmenden erarbeiten Vergleiche zwischen Indien und Deutschland.

Ca. 12:00h *Mittagspause*

13:00h **Kontakte & Kontaktaufnahme – Tabus**

- Kontaktaufnahme
- Die Wichtigkeit persönlicher Beziehungen – auch im virtuellen Arbeitsumfeld
- Kontaktpflege, korrekte Umgangsformen
- Smalltalk im Stand-up meeting?
- Tabus in der Zusammenarbeit mit Indern

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Sicherheit im Umgang mit indischen Namen/Anreden erlangen
- ✓ Gesellschaftliche go's/no goes im Bereich Begrüßung / Kontaktaufnahme erkennen
- ✓ Tabus in Indien

13:30h

Kommunikation in Indien

- Vergleiche Kommunikation Deutschland / Indien
- Fragestellungen / indirekte Kommunikation
- Ja – Nein – Vielleicht
- Hierarchie: Kommunikationsebenen erkennen, Kennen & Nutzen
- Hierarchie: Auswirkungen auf die Kommunikation von/mit jüngeren Kollegen/Innen
- Small Talk

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Unterschiede und Parallelen in der Kommunikation erkennen
- ✓ Wichtigkeit der unterschiedlichen Kommunikationsebenen erkennen
- ✓ Wichtigkeit von Small-Talk erkennen und nutzen
- ✓ Herausforderungen bei agilen Prozessen erkennen

Die Wissensvermittlung erfolgt per Vortrag und anschließender Diskussion im Plenum.

14:00h

Fallstudie / Übung zum Thema „Kommunikation“

- Gruppenarbeit

14:30h

Umsetzung der Fallstudie im Rollenspiel

- Rollenspiel, Analyse & Auswertung

Ca 15:15h

Pause

15:30h

Gesprächs- und Verhandlungsführung in Indien

- Vergleich Deutschland / Indien
- Typische Redewendungen und ihre Bedeutung
- Synonyme? Ready – finished – completed – done
- Vorbereitung auf Gespräche mit Indern
- Wie werden Commitments mit Indern Realität?
- Verhandlung als mehrdimensionalen Prozess verstehen
- Nachbereitung von Gesprächen, Bestätigungsschreiben, Vereinbarungen und ihr Nutzen
- Notwendige, flankierende Maßnahmen

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Unterschiede in der Gesprächsführung erkennen
- ✓ Adäquaten Umgang mit indischen Verhandlungsstrategien erlernen
- ✓ Indische Strategien erkennen und Gegenstrategien entwickeln

16:30h

Q&A Session

Ca. 17:00h

Ende des 1. Tages

Tag 2 / 2 Gesprächs- und Verhandlungsführung, Zusagen, Kritik, Konflikte

09:00h Review Tag 1 – Q&A

09:30h Fallstudie / Übung zum Thema „Kommunikation“

- Gruppenarbeit

10:00h Umsetzung der Fallstudie im Rollenspiel

- Rollenspiel, Analyse & Auswertung

Ca. 11:00h Pause

11:15h Feedback & Kritik Gespräche, Fragetechniken

- Wie üben wir Kritik? Wie wird in Indien Kritik geübt?
- Wie loben wir? Loben wir überhaupt?
- Wie kann ein Inder Kritik annehmen und trotzdem motiviert weiterarbeiten?
- Feedback abfragen & Antworten bewerten
- Vergleich offene / geschlossene Fragen
- Vorgehen bei Schulungs-Maßnahmen

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Die besondere Wirkung von Feedback / Kritik bei Indern erkennen
- ✓ Auswirkungen abschätzen lernen
- ✓ Erarbeitung der ACE-Methode® als Feedback-Methode
- ✓ Wirkung von offenen/geschlossenen Fragen erkennen
- ✓ Wirkung von direkter/indirekter Kommunikation erkennen
- ✓ Geeignete Maßnahmen für offenen Informationsfluss erkennen.

Diskussion anhand eigener Beispiele der Teilnehmer. Alternative Formulierungsszenarien werden gemeinsam erarbeitet.

11:45h Arbeiten mit der ACE Methode®

- Die ACE Methode ® an eigenen Sachverhalten der Teilnehmenden mittels Übung in Gruppen umsetzen
- Vorstellung der Ergebnisse und Diskussion im Plenum

Ca. 12:30h Mittagspause

13:30h Wrap-up ACE Methode ®

- Diskussion/Erarbeitung alternativer Handlungsmöglichkeiten

14:00h Konfliktmanagement – adäquater Umgang mit Konflikten

- Potentielle Konflikte frühzeitig erkennen
- Unterschiedlicher Umgang mit Konflikten
- Effizientes Konfliktmanagement mit indischen Geschäftspartnern

Zielsetzung / Methodik:

- ✓ Unterschiede und Parallelen in der Einschätzung „Was ist ein Konflikt“ erkennen
- ✓ Unterschiede in den Lösungsansätzen erkennen.
- ✓ Pragmatik vs. Prinzipien

- 14:30h Fallstudie / Übung zum Thema „Kommunikation“
- Gruppenarbeit
- 15:00h Umsetzung der Fallstudie im Rollenspiel
- Rollenspiel, Analyse & Auswertung

Ca. 16:00h	Pause
16:15h	Besuchen und besucht werden - Infos zu Reisen in Indien - Infos zur Besucherbetreuung in DACH - Gastgeschenke, Trinkgelder, sonstige Fragen
16:30h	Q&A Session; Feedback, Workshop-Auswertung
Ca. 17:00h	<i>Ende des 2. Tages</i>
Review:	Online Coaching
	Umsetzungserfolge und Herausforderungen - Welche Erfahrungen haben die Teilnehmenden gemacht? - Gab es Herausforderungen in der Umsetzung? - Q&A zum Workshop
	Zielsetzung / Methodik: ✓ Beantwortung eventueller Fragen ✓ Analyse der Herausforderungen ✓ Erarbeitung Handlungsalternativen am aktuellen Beispiel
	Durchsprache aktuelle Fallbeispiele der Teilnehmenden - Konkrete Situation / Aufgabenstellung - Geplante Strategie bzw. Ergebnisse von Verhandlungen/Gesprächen
	Zielsetzung / Methodik: ✓ Analyse Stakeholders, Ziele, Zeitstrahl ✓ Ausarbeitung der Einflußgrößen, Motivationen, Hintergründe ✓ Gemeinsame Erarbeitung von erfolgreichen Lösungsstrategien