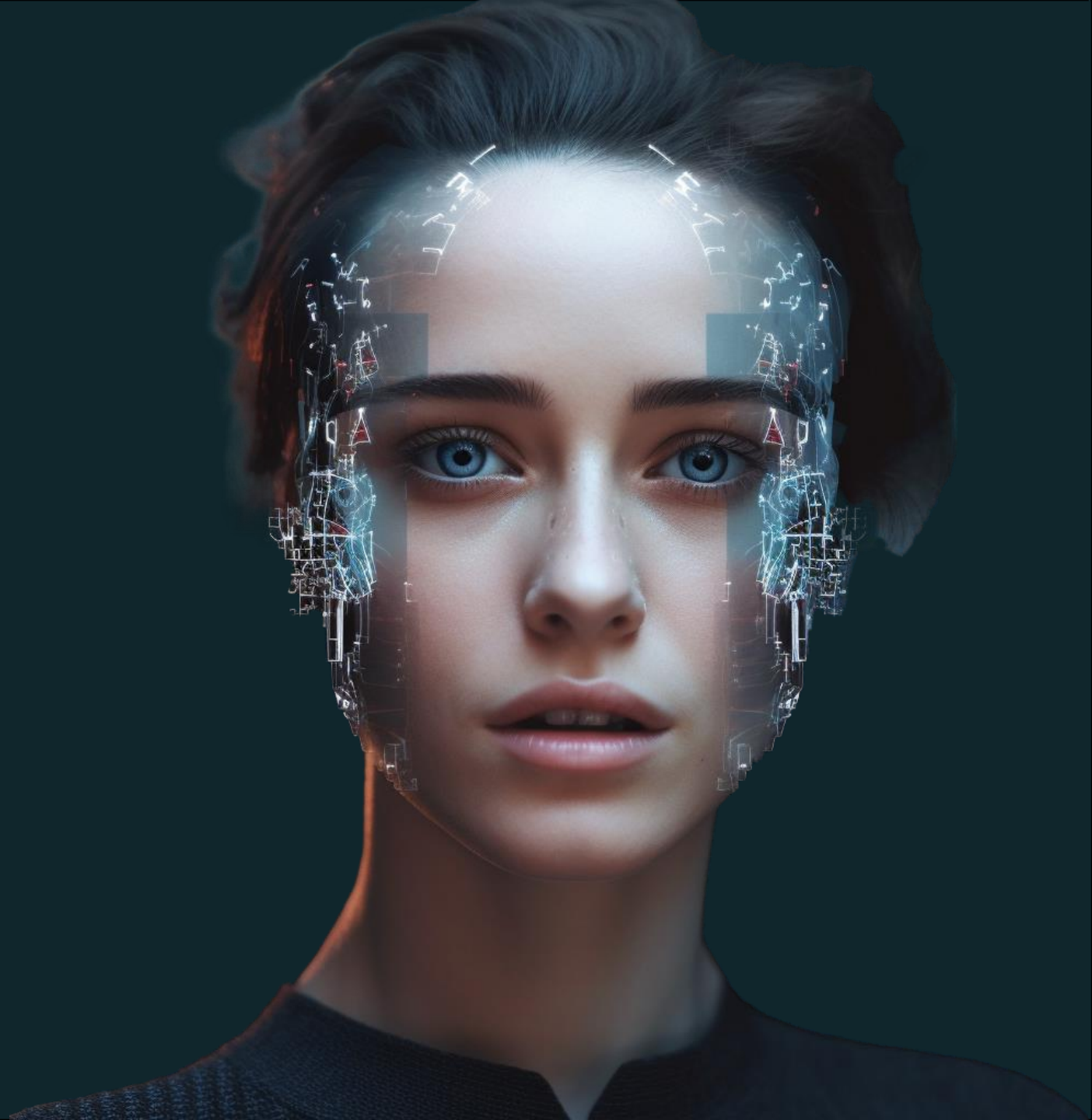




Kaderanlass BERN

Workshop zu KI im Arbeitsalltag

28.05.2026 | Pekent Durmaz





**Kannst du KI-generierte
Videos von echten
unterscheiden?**





Wer hat KI in der letzten Woche privat aktiv genutzt?



Wer nutzt KI im Jobumfeld?

Die perfekte Pasta



VS



Prompt Engineering

Prompt Engineering ist die Kunst, dem KI-System so klare Anweisungen zu geben, dass es möglichst genau versteht, was du erwartest. Es kann nur so gut antworten, wie auch die Aufgabenstellung formuliert ist

Das perfekte Eingabeformat!

Rolle + Aufgabe + Kontext + Format
= Perfekter Prompt

✗ Schlechter Prompt

"Schreib mir eine E-Mail"

→ **Generisch, unbrauchbar, falscher Ton**

✓ Guter Prompt

"Du bist ein erfahrener Versicherungsberater. Schreib eine kurze, empathische E-Mail an Herrn Meier (Kunde seit 12 Jahren), der wegen seiner gestiegenen Prämie verärgert ist. Erkläre die Gründe klar und biete ein Beratungsgespräch an. Max. 5 Sätze."

→ **Professionell, kundennah, sofort verwendbar**

Prompting Demo: Verkaufsargumente und Einwandbehandlung

Ausgangslage:

- Bei einem langjährigem Kunden soll die Hausratsversicherung verlängert werden
- Die Prämie wird erhöht
- Kundendetails: Klaus Walter, 52 Jahre, verheiratet, 2 Kinder, wohnhaft in Schaffhausen in einer Mietwohnung, Beruf Mechaniker,

Prompt 1: Ich möchte bei meinem Kunden die Haushaltversicherung verlängern, wie kann ich das machen?

Prompt 2:

Du bist ein erfahrener Versicherungsverkäufer mit einer stets freundlichen, respektvollen Haltung gegenüber deinen Kunden. Du baust Vertrauen durch durchdachte Argumente und kannst mit Inhalt überzeugen.

Die Haushaltversicherung eines Kunden soll verlängert werden, diese wird jedoch teurer. Der Kunde ist ein 52 jähriger Familienvater und vom Beruf Mechaniker. Die Familie wohnt in Schaffhausen. Sein Name ist Klaus Walter. Hilf mir dabei überzeugende Argumente zu finden. Bringe 5 verschiedene Argumente von Klaus Walter warum er den Vertrag nicht verlängern will und bringe die entsprechenden Gegenargumente in 2-3 Sätzen.

Argument Klaus Walter – Absatz - Gegenargument. Strukturiere uebersichtlich. Direkt anfangen ohne Einleitung.



Rolle



Aufgabe & Kontext



Format

Top Beispiele für deinen Arbeitsalltag

1

E-Mail

"Schreib eine professionelle Antwort-Mail an [Name]. Kontext: [Situation]. Ton: empathisch und lösungsorientiert. Max. 5 Sätze."

2

Offerten-Vergleich

"Vergleiche diese zwei angehängten Offerten. Nenne die 5 wichtigsten Unterschiede für den Kunden in einfacher Sprache."

3

Gesprächsvorbereitung

"Mein Kunde ist [Alter, Situation, Bedarf]. Erstelle einen Gesprächsleitfaden mit 5 Einstiegsfragen und 3 möglichen Einwänden mit Antworten."

4

Dokument zusammenfassen

"Fasse dieses Dokument in 3 verständlichen Bulletpoints zusammen. Zielgruppe: Kunde ohne Versicherungskennntnisse."

5

Einwandbehandlung

"Mein Kunde sagt: '[Einwand]'. Gib mir 3 professionelle, überzeugende Antworten für die Praxis."

Jetzt du! – 20 Minuten selbstständig loslegen

 Wähle eine Challenge – oder bring dein eigenes Beispiel mit!

Challenge 1

Schreib eine Nachfass-Mail nach einem Erstgespräch –
lass KI 3 Versionen erstellen

Challenge 2

Lade ein Dokument hoch und lass KI die 3 wichtigsten
Punkte für den Kunden herausarbeiten

Challenge 3

Beschreibe einen Kunden und lass KI 5 smarte
Beratungsfragen generieren

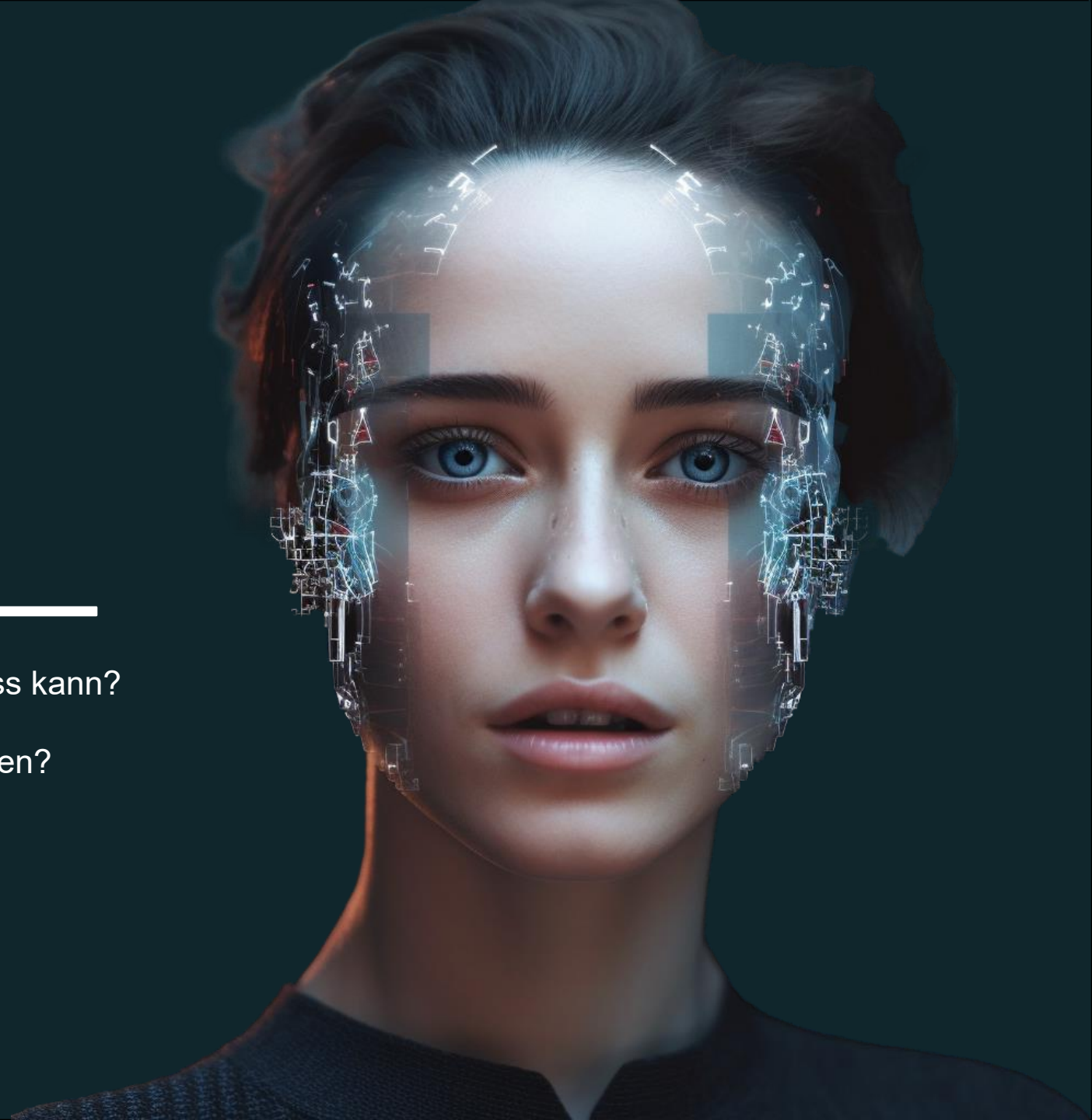
Deine Idee

Was ist deine grösste Zeitverschwendung im Alltag?
Lass KI einen Lösungsvorschlag machen

Offene Diskussion

Was hättest du heute fast nicht geglaubt, dass KI dass kann?

Was würde dir in deinem Alltag am meisten Zeit sparen?



Was haben wir heute gelernt?



Präzise Prompts formulieren

Role-Task-Format nutzen, ausreichend Kontext bereitstellen, Format spezifizieren



Ergebnisse kritisch prüfen / Denkfaulheit vermeiden

Fachliche Validierung obligatorisch, keine blinde Übernahme



Kontinuierlich optimieren

Aus Fehlern lernen, Prompts verfeinern, Erfolgsrezepte teilen (Prompts im Team weitergeben)

Deine Fragen, deine Ideen.

Was nimmst du heute mit?

Was willst du morgen direkt ausprobieren?

