

## **Qualifikation und Training von Mitarbeitern und Führungskräften im In- und Outbound**

- **Call Center/Competence Center/Customer Care -Agents**
- **Team-/Gruppenleiter**
- **Supervisors/Coaches**

### **INBOUND**

---

## **„DER TON MACHT DIE MUSIK“ Eine saubere und ansprechende Visitenkarte**

### **Ziel:**

Die Bedeutung des Verhaltens im telefonischen Kundenkontakt wird erkannt – das Gespräch wird professionell gesteuert und den Anrufern wird kundenorientiert weitergeholfen

### **Zielgruppe:**

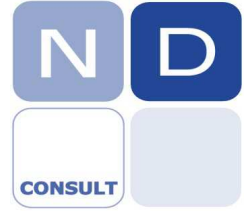
- Mitarbeiter mit überwiegend ‚passivem‘ Kundenkontakt
- Sachbearbeiter und Call Center Agents mit sog. Inbound-Aufgaben
- Telefonzentrale und Sekretariat
- Mitarbeiter mit Schnittstellenfunktion

### **Inhalte:**

- Kundenorientierung und positive Unternehmenspräsentation
- Der Anrufer als gern gehörter Gast
- Mehr Arbeitsfreude durch einen professionellen Auftritt
- Hilfsbereitschaft signalisieren und leben
- Kompetente Gesprächsführung
- Professionelle Anrufselektion
- In schwierigen Situationen den Wind aus den Segeln nehmen

### **Methodik:**

Vorträge, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Fallstudien, Training am Telefon mit Aufzeichnung, individuelle Rollenspiele praxisorientiert



## **„DA IST DIE CHANCE... FÜR WEN?!“ Umgang mit Reklamationen und Beschwerden**

### **Ziel:**

Die positiven Aspekte einer Reklamation bzw. Beschwerde vor dem Hintergrund psychologischer Wirkungsmechanismen verstehen. Individuelles und lösungsorientiertes Vorgehen und Steuerung des Gesprächs mit aktiven Eingehen auf die Kundenbelange.

### **Zielgruppe:**

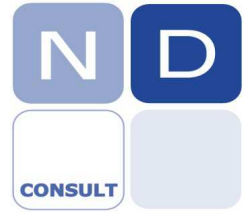
- Mitarbeiter mit ‚passivem‘ telefonischen Kundenkontakt
- Innendienstmitarbeiter (z.B. Buchhaltung, Sekretariat, Kundendienst, Auftragsabwicklung)
- Inbound Call Center Mitarbeiter

### **Inhalte:**

- Visitenkarte (Begrüßung) des Unternehmens
- Psychologische Hintergründe einer Beschwerde/Reklamation besser einschätzen können
- Positive Aspekte einer Reklamation
- Erfolgversprechende Verhaltensweisen bei der Reklamationsentgegennahme
- Kundenbedürfnisse durch den gezielten Einsatz von Fragetechniken besser erkennen und verstehen
- Kundeneinwänden elegant begegnen, ohne zu widersprechen bzw. sich selbst zu rechtfertigen
- Typische Fehler bei Reklamationen/Beschwerden vermeiden
- Reklamationen/Beschwerden verkaufsaktiv nutzen

### **Methodik:**

Vorträge, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Fallstudien, Training am Telefon mit Aufzeichnung, individuelle Rollenspiele praxisorientiert



## OUTBOUND

---

### „GEHT DOCH...“ Erfolgreiche Akquisitionsgespräche am Telefon

#### **Ziel:**

Gespräche werden vor dem Hintergrund der spezifischen Anforderungen mit Hilfe vermittelter Planungstechniken und Gesprächstechniken strukturiert, damit zielorientiert und sensibel telefoniert wird.

#### **Zielgruppe:**

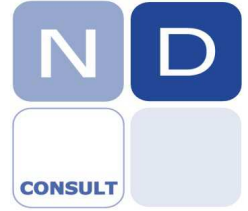
- Mitarbeiter mit überwiegend ‚aktivem‘ telefonischen Kundenkontakt
- Verkäufer im Innen- und Aussendienst
- Call Center Agents mit Aufgabenschwerpunkt Outbound

#### **Inhalte:**

- Aktives Telefonieren – eine Sache der persönlichen Einstellung
- Gespräche Planen und Systematisieren
- Verkaufs- und Verhaltenspsychologie
- Gesprächstechniken und Argumentationslogik
- Interesse wecken können für einen guten Einstieg und eine positive Gesprächsatmosphäre
- Signale des Gesprächspartners wahrnehmen und besser reagieren können
- Bedürfnisse des Gesprächspartners aktivieren und ansprechen
- Erhöhte Verbindlichkeit durch gezielte Gesprächsführung

#### **Methodik:**

Vorträge, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Fallstudien, Training am Telefon mit Aufzeichnung, individuelle Rollenspiele praxisorientiert



## **„DAS SALZ IN DER SUPPE“**

### **Einwände und schwierige Gesprächssituationen mit gestärkte rhetorischer Kompetenz meistern**

#### **Ziel:**

Frühzeitig Einwände und deren Bedeutung für den weiteren Gesprächsverlauf erkennen, um den Gesprächspartner mit durchdachter und professioneller Einwandbehandlung zu überzeugen.

#### **Zielgruppe:**

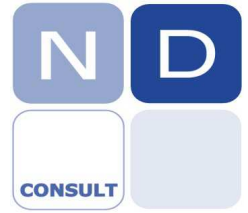
- Praxiserfahrene Mitarbeiter mit aktiven telefonischen Kundenkontakt
- Erfahrene Mitarbeiter im Innen- und Aussendienst
- Praxiserfahrene Mitarbeiter im Outbound-Call Center

#### **Inhalte:**

- Bisherige Vorgehensweise in Outbound-Telefongesprächen – Erfahrungsaustausch und Reflexion
- Wie wird der Erstkontakt ein potenzieller Interessent?
- Mit Gesprächstechniken Vorbehalte überwinden und Menschen begeistern
- Produkt- und Preispräsentation
- Überzeugungskraft durch Vorteil-/Nutzen-Argumentation
- Cross- und Up-Selling dem Kunden als Nutzen „ans Ohr“ führen und unterbreiten
- Einwandbehandlung dialog- und partnerorientiert

#### **Methodik:**

Vorträge, Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, Fallstudien, Training am Telefon mit Aufzeichnung, individuelle Rollenspiele praxisorientiert



## **SPECIAL**

---

### **„TELEFONIERST DU NOCH – ODER LEBST DU SCHON?“ Arbeitsbelastungen besser in den Griff bekommen**

#### **Ziel:**

Eigene Stressoren definieren und Stresssymptomen und –situationen präventiv und akut begegnen. Beanspruchende Situationen sollen besser aktiv bewältigt werden und kurz- und langfristig beeinflusst werden.

#### **Zielgruppe:**

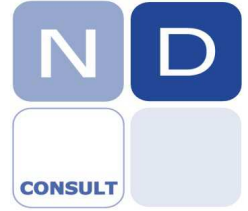
- Hoch beanspruchte Mitarbeiter im Telefonkontakt

#### **Inhalte:**

- Phänomen Stress- aktueller denn je
- Stresssymptome und Auswirkungen
- Stress: Angriff oder Flucht?
- Stressreaktionen und deren Ebenen
- Möglichkeiten und Ansätze zur Stressbewältigung
- Individuelle Strategieentwicklung zur Stressbewältigung
- Arbeitsmethodik – was ist wichtig, was ist dringend?
- Sich am Arbeitsplatz wohlfühlen – Übungen zur Entspannung

#### **Methodik:**

Kurzvorträge, Lehrgespräch, Fallarbeit, Einzel- und Gruppenübungen



## **MITARBEITERFÜHRUNG IM CALL CENTER**

---

### **„WIE SAG’ ICH ES NUR...?“ Individualgespräche erfolgreich gestalten**

#### **Ziel:**

Aufgaben- und Verantwortungsbereiche in Hinblick auf das Führungsinstrument Mitarbeitergespräch kennenlernen und besser beherrschen können.

#### **Zielgruppe:**

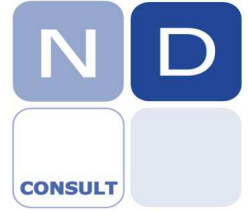
- Teamleiter/Gruppenleiter
- Bereichsleiter/Projektleiter
- Supervisors/Coaches
- Vorgesetzte im Call Center

#### **Inhalte:**

- Aufgaben als Führungskraft im Call Center – Aufgaben-, Selbst- und Verhaltensmanagement
- Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument – Bedingungen, Zielsetzungen, Gesprächsarten
- Das WIE – Vorbereitung, Phasen, Verhaltensweisen, Kommunikationsfallen, Dokumentation .. und „den Draht zueinander finden“
- Kritikgespräche – Verhaltensänderungen des Mitarbeiters beabsichtigen und ausdrücken
- Grenzen und Bewusstheit als Führungskraft

#### **Methodik:**

Kurzvorträge, Lehrgespräch, Partner- und Gruppenarbeit, Videoaufzeichnungen und praktische Übungen



## **„ICH UND DIE REDEKUNST – ODER UMGEKEHRT?“ Persönlichkeitsentwicklung durch Rhetorik**

### **Ziel:**

Bewusster Umgang mit Sprache und dessen Wirkung, d.h. Fehler vermeiden und kommunikativen Missverständnissen auf die Spur kommen.

### **Zielgruppe:**

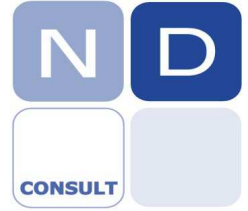
- Team-/Gruppenleiter und Supervisors/Coaches
- Innen- und Aussendienstmitarbeiter

### **Inhalte:**

- Begeisterung und Neugier - Persönliche Wirkungsmittel
- Rhetorische Grundlagen
- Bildhafte Sprache
- Körper rhetorik – erkennen, verstehen und einsetzen
- Aktives Zuhören und Aktive Aufmerksamkeit
- Psychologie der Gesprächsführung
- Eigenes Verhalten in Gesprächssituationen erkennen und beeinflussen
- Anwendungsbereiche - Rede, Vortrag, Präsentation, Diskussion und mehr

### **Methodik:**

Kurzvorträge, Lehrgespräch, Partner- und Gruppenarbeit, Videoaufzeichnungen und praktische Übungen



## **„T-E-A-M ... TOLL EIN ANDERER MACHT'S?“ Teams erfolgreich entwickeln und motivieren**

### **Ziel:**

Die Teilnehmer lernen ihre eigene Teamsituation und das persönliche Führungsverhalten zu reflektieren, um somit Gruppenprozesse zu steuern. Durch Führen mit Zielvereinbarungen sind sie in der Lage, ein konstruktives Klima und ein Zusammengehörigkeitsgefühl aufzubauen.

### **Zielgruppe:**

Führungskräfte im Call Center, Team-/Gruppenleiter, förderungswürdige Call Center-Mitarbeiter

### **Inhalte:**

Sie lernen und erfahren:

- Wie Ihr persönlicher Führungsstil ist
- Welche Prozesse ein Team durchläuft
- Welche Erfolgsfaktoren ein Team ausmachen
- Welche Ihre Führungsaufgaben sind
- Welche Pufferfunktion Sie haben
- Wie Sie mit Konflikten umgehen
- Was Motivation von Teams bedeutet
- Wie Sie Teammeetings moderieren

### **Methodik:**

Kurzvorträge, Lehrgespräch, Partner- und Gruppenarbeit, Videoaufzeichnungen und praktische Übungen