

Call Center Coaching Ausbildung

Führungskräfte als interne Coachs



Das Konzept:

Call Center Coaching Ausbildung Kundenorientierung optimieren

Kaum ein Unternehmen kann sich heute noch ohne eine **professionelle Telemarketing- Abteilung** am Markt behaupten. Dies jedoch erfordert **gut geschulte Mitarbeiter**, die in ihrem Können sowohl technisch als auch kommunikativ auf dem neuesten Stand sind. Ständige Überprüfung und Verbesserung ist in diesem repräsentativen Arbeitsbereich Voraussetzung, und bringt kontinuierlichen **Schulungsbedarf** mit sich - eine Investition, die sich nicht jedes Unternehmen so ohne Weiteres leisten kann und will.

Hier bieten wir mit unserer **Call Center Coaching Ausbildung** die Möglichkeit, die Optimierung Ihres telefonischen Kundenservice sowie Verkaufs intern zu sichern: **Wir bilden geeignete Mitarbeiter oder Führungskräfte fundiert zum internen Call Center Coach aus**, damit sie im Anschluss die Funktion der internen Qualitätssicherung in diesem Bereich übernehmen können.

Der Nutzen liegt klar auf der Hand:

Ihr Nutzen:

Call Center Coaching Ausbildung

Kundenorientierung optimieren

- Kostenersparnis
- Unabhängigkeit von externen Dienstleistern
- Spezifisches Branchen- Produktwissen bei internen Coachs
- Möglichkeit des flexiblen Einsatzes
- Erhöhte Loyalität mit dem Unternehmen bei internen Coachs
- Höhere Akzeptanz bei den Mitarbeitern/ Kollegen durch eigene Praxiserfahrung
- Ständiges „Im Thema bleiben“ durch die Möglichkeit, neben der Tätigkeit als Coach auch weiterhin selbst telefonische Kundengespräche zu führen
- Möglichkeit, interne Coachs in weitere Personalentwicklungs- Konzepte mit einzubinden
- Bessere Möglichkeit zum Austausch mit Führungskräften, Teamleitern ...

Call Center Coaching Ausbildung

Kundenorientierung optimieren

Die Umsetzung:

Wir haben die **Call Center Coaching Ausbildung** im **modularen System** aufgebaut. So haben wir die Möglichkeit, in Absprache mit Ihnen die Umsetzung individuell anzupassen.

Modul 1: Kommunikations- und Verkaufstraining

Modul 2: Gesprächsanalyse und Gesprächsbewertung

Modul 3: Coaching- Grundlagen

Modul 4: Der Coaching-Prozess

**Modul 5: Kontinuierliche Verbesserung und Supervision/
Der Weg zu Professionalität**

Modul 6: Training on the job für Coachs



Call Center Coaching Ausbildung

Kundenorientierung optimieren

Modulares System:

Modul 1: Kommunikations- und Verkaufstraining

- Vom Agent zum Verkäufer

Modul 2: Gesprächsanalyse und Gesprächsbewertung

- WAS coache/ optimiere ich (Standards)

Modul 3: Coaching - Grundlagen

- WIE coache/ optimiere ich (Coaching Know-How)

Modul 6: Training on the Job

- Begleitung und Feed Back in der neuen Tätigkeit als Coach (Videoeinsatz und Auswertung)

Modul 4: Der Coaching-Prozess

- Coaching Ablauf, Coaching Regeln
- Zielvereinbarungen treffen und überprüfen

Modul 5: Der Weg zur Professionalität

- Kontinuierliche Weiterentwicklung im Coaching
- Selbstmanagement und Kernkompetenzen

Call Center Coaching Ausbildung

Kundenorientierung optimieren

Methodik:

Praxisorientierung, Effektivität und **Authentizität** sind uns im Training besonders wichtig. So zeichnet sich die **Call Center Coaching Ausbildung** neben der Vermittlung anwendbarer und klar strukturierter Methoden für diesen Bereich durch einen hohen Praxisanteil aus:

In Modul 2 arbeiten wir anhand aufgezeichneter Kundengespräche.

In Modul 4 zeichnen wir im Videotraining mit den Teilnehmern nachgestellte Coachingsituationen auf.

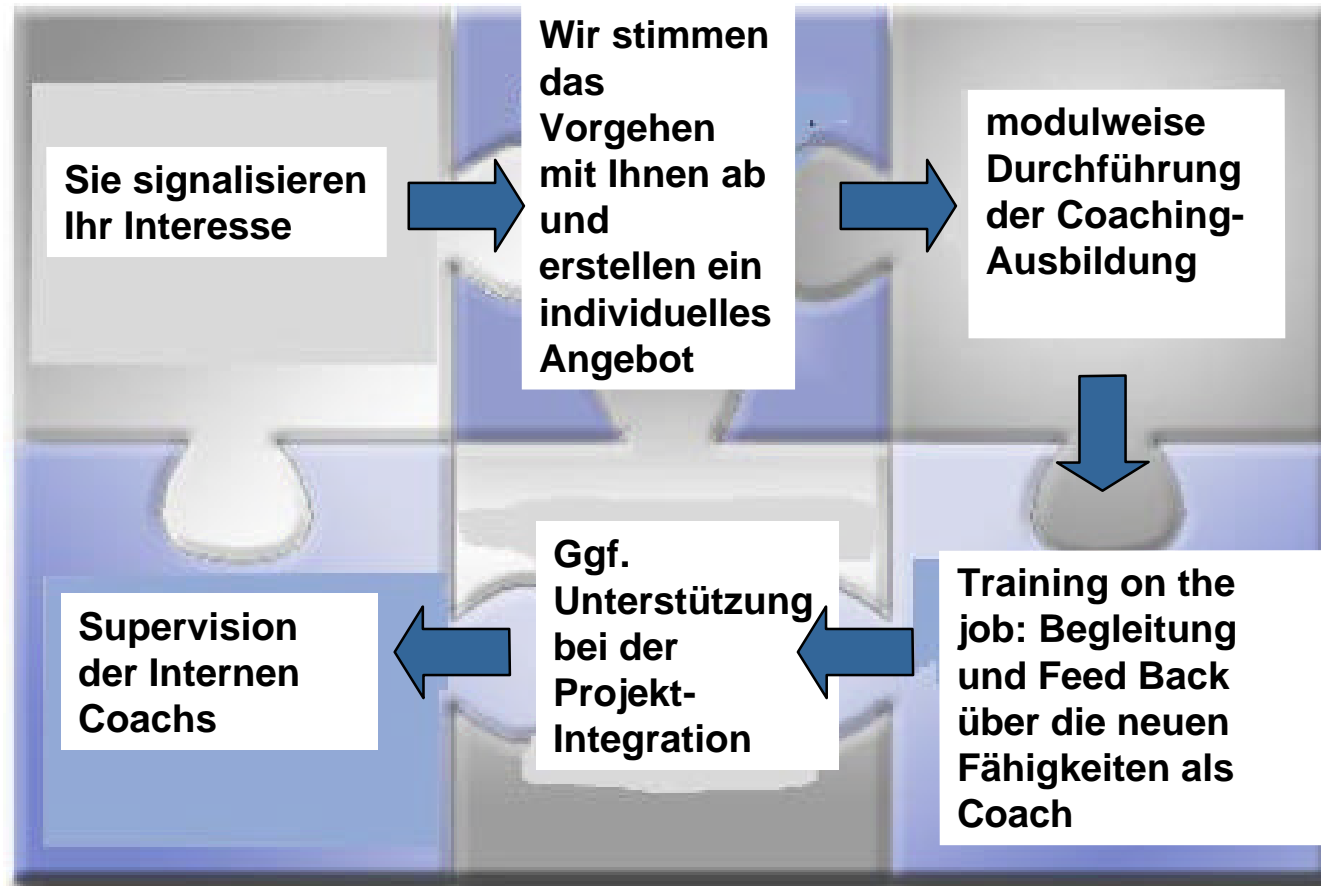
In Modul 6 begleitet die Trainerin die Umsetzung des Gelernten in der Praxis und gibt Feed Back.

Referenzen:

Die **Call Center Coaching Ausbildung** wurde im Jahr 2000 von uns entwickelt. Wir haben Sie bei folgenden Kunden bereits erfolgreich umgesetzt:

- Siemens Business Center
- Berliner Volksbank
- Viafon Call Center
- Keller Verlag München

Call Center Coaching Ausbildung Umsetzung



Profil



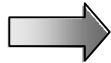
- Trainerin: Christine Schauer, Diplom-Sozialpädagogin
- 8 Jahre Training, Coaching und Beratung für die BMW AG und BMW Handelsorganisation sowie für weitere namhafte Unternehmen branchenübergreifend
- Service Berater Inhouse-Schulungen; Prozessanalysen; Projekte zur PPL-Verbesserung in BMW Autohäusern und Niederlassungen
- 12 Jahre Coach, Kommunikationstrainings, Qualifizierung von Führungskräften im Bereich „Leadership“
- Verkaufstrainings und Personal Coachings/ Eignungsprofile für Vertriebler mit Insights MDI
- NLP-Ausbildungstrainerin; Lehr-Coach und Lehr-Trainerin
- TQM Coach, EFQM Assessorin

FuturePace Consulting GmbH

- Die **FuturePace** Consulting GmbH wurde im März 1999 gegründet und gehört zu den etablierten Trainingsanbietern für den Bereich Serviceorientierung, Management-Training und –coaching, Teamentwicklung bis hin zum ganzheitlichen System des Business Excellence (EFQM-Modell). Unsere Mitarbeiter verfügen für diesen Bereich über einen mehr als 10jährigen Erfahrungshorizont und verwenden vielfältige Methoden aus praxisnahen und umsetzungsorientierten Ansätzen.
- In offenen Seminaren geben wir unsere Kernkompetenz auch an Menschen weiter, die neues Wissen erwerben, sich beruflich wie privat weiterentwickeln und engagiert ihre Zukunft gestalten möchten.
Unsere Arbeit ist geprägt von Menschlichkeit, Achtsamkeit, Humor, Kreativität und einer konstruktiven Kommunikationskultur.



Referenzen für den Bereich Telemarketing



- **BMW Group**

Durchführung der BMW Ausbildung „Telefonmarketing im Autohaus“ und der Vertriebsassistentinnen- Ausbildung, 7 Jahre BMW Inhouse-Schulungen und Coachings

- **Siemens Business Services**

Training und Training on the job für die Technische Hotline

- **Berliner Volksbank**

Call Center Coaching Ausbildung: Ausbildung interner Coaches zur kontinuierlichen Gesprächsoptimierung

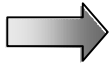
- **Viafon GmbH**

Auf- und Ausbau des Trainingsbereichs im Callcenter, Rekrutierung und Schulung neuer Mitarbeiter; Qualitätscontrolling und –optimierung

- **Keller Verlag München**

Management Consulting zur Konzeption und Integration eines telefonischen Kunden-Service Center in das Unternehmen; Qualifizierung und Qualitätskontrolle

Ressourcen



Investition:

- 1.300,- EUR pro Trainingstag
- 180,- EUR Reisepauschale pro Tag
- ausführliche Teilnehmer-Unterlagen sowie die Technik für ein praxisnahes Training (Telefonanlage zum Aufzeichnen und Auswerten von Gesprächsübungen) sind enthalten
- Die Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer und gelten preisstabil bis Ende 2005



FuturePace
Consulting

CCCA 2005



FuturePace GmbH
Consulting

Seestr. 5
14774 Berlin-Brandenburg
Fon/Fax: 0700 – 388 87372
mobil: 0178- 388 87 37
info@futurepace.de
www.futurepace.de