



Coaching Ausbildung zur Gesprächsqualifizierung in der Telefonie

Coaching Know How für Interne Coaches

Telefonieren ist die Königsdisziplin im Kundenkontakt

Die Aufgabenstellung an Führungskräfte im Call Center Bereich unterliegt hohen Ansprüchen. Von ihnen hängt maßgeblich ab, ob die Qualität der durchgeführten Serviceleistung ein Bestehen im hart umkämpften Markt auch langfristig sichert. Neue (Denk- und Handlungs-) Konzepte müssen diesen Wandel begleiten.

Gleichzeitig ist die Tätigkeit von Mitarbeitern im telefonischen Kundenservice aufgrund der Vielzahl der eingehenden Anrufe äußerst anspruchsvoll, da zum einen mit fachlicher Kompetenz und zum anderen auf der Beziehungsebene agiert werden muß. Dies bedarf einer hohen sozialen Kompetenz und damit der Fähigkeit, den Kunden individuell dort abzuholen, wo er sich gerade befindet, was insbesondere in Deeskalations-Situationen sowie bei komplexen Themenstellungen hohe Anforderungen an die Mitarbeiter stellt. Dies ist Kern-Thematik in jedem Customer Care Center, der durch kontinuierliche Personalentwicklungs-Maßnahmen wirkungsvoll begegnet werden kann.



Gesprächsqualität auf kontinuierlich hohem Niveau heißt Mitarbeiter fördern und fordern

Durch die Ausbildung von Führungskräften, Multiplikatoren oder Potenzialträgern zu Coaches wird nicht nur der kontinuierliche Bedarf an Gesprächsoptimierungen für die Mitarbeiter intern sichergestellt, sondern auch die Rolle und die damit verbundenen Fähigkeiten von Führungskräften neu definiert:

„Die Führungskraft als Coach“, die ihre Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt

- kontinuierlich begleitet,
- individuelles Verbesserungspotenzial definiert und
- in persönlichen Maßnahmeplänen schriftlich fixiert/ meßbar gestaltet
- Lernprozesse begleitet und so:
- Mitarbeiter wirklich kennt, Vertrauensverhältnisse aufbaut,
- Eigenverantwortung und Selbstwert der Mitarbeiter stärkt
- Potenzialeinschätzungen und Zielvereinbarungsgespräche auf den Punkt genau vornehmen kann und
- als wirklicher Partner für Fragen und Hilfestellungen im Arbeitsalltag zur Verfügung steht.



Nutzen

Durch unsere Call Center Coaching-Ausbildung erhalten Führungskräfte die Möglichkeit, praxisnah und bezogen auf ihren Arbeitsalltag Coaching- Know How zu erwerben und unmittelbar im Anschluss an die Ausbildung die Umsetzung der erlernten Skills am Arbeitsplatz durch fachliche Supervision durch die Trainerin begleiten zu lassen. Bedarfsorientiert durchgeführte Follow-Up – Maßnahmen sichern auch langfristig den Erfolg und die Qualität der Coachings. Möglich ist auch die Durchführung einer Trainer- und Cochausbildung, um Mitarbeiter zur professionellen Arbeit mit Gruppen und im Face-to-Face-Kontext zu befähigen.

Mehrwert:

- Kostenersparnis, Unabhängigkeit von externen Dienstleistern
- Spezifisches Branchen- Produktwissen bei internen Coachs
- Möglichkeit des flexiblen Einsatzes, Gemeinsame Konzeption weiterer PE Maßnahmen
- Höhere Akzeptanz bei den Mitarbeitern/ Kollegen durch eigene Praxiserfahrung
- Ständiges „Im Thema bleiben“ für interne Trainer und Coaches



Ziele

Die Teilnehmer...

- ...erlernen grundlegendes Coaching-Handwerkszeug in Theorie und Praxis, speziell für den Bereich „Gesprächsoptimierung im telefonischen Kundenkontakt“
- ...unterstützen und fördern die Qualität der telefonischen Kundenansprache Ihrer Mitarbeiter
- fördern Ressourcen; erkennen Potenziale
- ...begleiten die kontinuierliche Weiterentwicklung eines jeden Mitarbeiters
- ...treffen Zielvereinbarung zur Gesprächsqualität und überprüfen diese
- ...realisieren Kundenorientierung (auch intern) und motivieren ihre Mitarbeiter, die Unternehmensziele mit zu fördern – sind Vorbild
- ...sind in der Lage, auch komplexe Sachverhalte einfach und klar darzustellen
- ...verstehen es, sich auf das Verständnis- Niveau eines jeden Mitarbeiters einzustellen,
- geben qualitativ hochwertiges Feedback. Fodern und fördern Mitarbeiter.
- ...stellen in der Coaching-Situation in kurzer Zeit eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung her
- ...beweisen auch in schwierigen Problemen und in herausfordernden Situationen Souveränität und Kompetenz; wissen, wie man mit Widerständen umgeht; lösen Konflikte
- ...reflektieren ihre Rolle, haben eine positive Einstellung zu ihrer Aufgabe und ihrem Unternehmen
- ...haben ihre Kompetenz in praktischen Übungen und im Training-on-the job ausgebaut



Inhalte

Themen:

- Coaching Basiswissen in Theorie und Praxis, der Coaching-Prozess, Identität und Rolle als Coach
- Feedbackregeln
- Kriterien hervorragender Kundentelefonate, Bewertungskriterien, Arbeitsmittel
- Zielvereinbarungen treffen und nachhalten
- Professionelle Coaching-Methoden
- Vertrauen und Transparenz, Umgang mit Widerständen und verschiedenen Persönlichkeits-Typen sowie Mitarbeiter-Reifegraden
- Vertiefung durch Übungen und Rollenspiele

Methodik

- „Hands on“: Praxisnahes interaktives Training nah am Arbeitsalltag
- Rollenspiele, aufgezeichnete Kundengespräche, Videotraining
- Transfer- und Zielvereinbarung
- Coaching on the job/ Supervision im Echt-Einsatz
- Unser qualifizierter „Coaching-Beobachtungsbogen“ als Analysetool



Fahrplan – modulare Ausbildung

Modul 1: Coaching- Grundlagen, 2 Tage

Was ist Coaching; Coaching – Regeln, Coaching-Formen
Aktive und bewußte Coaching-Gesprächsführung:
professionelle Beratungstechniken und ihr Einsatz in der Gesprächsoptimierung
– Beispiele aus dem Führungs- und Coachingalltag; Übungen
Ressourcen fördern; Potenziale erkennen
Ziel- und Lösungsorientiert denken und handeln; NLP als methodischer Ansatz
Feed-Back- Regeln; konstruktive Rückmeldung geben;
Gewichtung positiver und konstruktiver Kritik

Modul 2: Der Coaching- Prozess , 2 Tage

Die Rolle als Coach und als Führungskraft; Integration und Abgrenzung zweier Rollen
Struktureller Aufbau einer Coaching-Sitzung
Coaching- Regeln
Zielvereinbarungen treffen; Umsetzung sichern
Erstellen persönlicher Maßnahmenpläne
Rollenspiele und Auswertung

Fahrplan – modulare Ausbildung

Modul 3: Gesprächsanalyse und Gesprächsbewertung im Call Center. 2 Tage

Kriterien guter Kundengespräche – objektive Standards definieren
Objektivität und Transparenz in der Bewertung auch der Softfacts (Analysetool)
dem persönlichen Stil eines jeden Mitarbeiters gerecht werden
Übung: Gesprächsbeispiele anhören und bewerten, einheitliche Bewertungsbasis
Feed back und Selbstreflexion der eigenen Einschätzung

Modul 4: training on the job, ½ Tag pro Teilnehmer

Durchführen einer Coaching-Einheit (Kundengespräche mithören, analysieren und anschließendes Coaching-/ Auswertungsgespräch mit schriftlichem Maßnahmenplan) unter Anwesenheit und mit anschließendem Feed- Back der Trainerin – „Praxistest“
Zertifikat „Coach zur Gesprächsqualifizierung“

Modul 5: Follow Up, 1 Tag gemeinsam und ½ Tag pro Teilnehmer

Reflexion ca 2 - 3 Monate nach Projektstart. Besprechen von Stolpersteinen, Fallbeispielen . Einzelfeedback zur bislang entwickelten Coaching-Kompetenz

Referenzen für dieses Projekt



Siemens Business Services: Coaching-Ausbildung für die Technische Hotline

Berliner Volksbank: Coaching-Ausbildung zur kontinuierlichen Gesprächsoptimierung am Telefon

EnBW: Train the Coach – Aufbautraining für interne Coaches zur Gesprächsqualifizierung

Viafon GmbH Berlin (Berliner Zeitung): Auf- und Ausbau des Trainingsbereichs im Callcenter, Rekrutierung und Schulung neuer Mitarbeiter; Qualitätscontrolling und –optimierung

Keller Verlag München: Konzeption und Integration eines telefonischen Kunden-Service Center in das Unternehmen; Qualifizierung und Qualitätskontrolle

BWI (Bundeswehrinformationstechnologie): Coaching Teamleiter und Bereichsleiter/ „Train the Coach“

RWE: Coaching on the job in allen Service Centern

Deutsche Bank AG: Telefon-/ Sales-Training on the job. Coaching von Kundengesprächen am Telefon

BMW AG: Training „Telefonmarketing im Autohaus“ über 7 Jahre
Inhouse-Schulungen und Coaching on the job

- Die FuturePace Consulting GmbH wurde im März 1999 gegründet und gehört zu den etablierten Anbietern für den Bereich Serviceorientierung, Telefon-Trainings, Führungskräfte-Entwicklung, Coaching, Training & Teamentwicklung bis hin zum ganzheitlichen System des Business Excellence (EFQM-Modell).
- Unsere Mitarbeiter verfügen für diesen Bereich über einen langjährigen Erfahrungshorizont und verwenden vielfältige Methoden aus praxisnahen und umsetzungsorientierten Ansätzen.
- Lernen und Erholung müssen kein Widerspruch sein. In unserer Villa am Wendsee (www.villa-am-wendsee.de) ist beides harmonisch vereinbar: Auftanken mit Blick auf den See und mit gewissem Abstand das alltägliche Tun reflektieren und optimieren... Und selbstverständlich kommen wir auch zu Ihnen



FuturePace heißt Schritt in die Zukunft und beinhaltet

- Beratung und Training zur kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung Mitarbeiter- wie Unternehmensbezogen
- Begleitung bei Change Management Prozessen: Teamentwicklung, Leadership, Prozessoptimierung, Servicekultur
- Individuelles Coaching zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung. Coachingsausbildungen. Trainerausbildungen. Zukunftsorientierte Trainings- und Beratungsmethoden: Accelerated Learning: vielfältige erlebnis- und ergebnisorientierte Herangehensweisen und die „Best of Collection“ der modernen Psychologie, das NLP. www.futurepace.de



Christine Schauer

E-Mail: c.schauer@futurepace.de

Inhaberin und Geschäftsführerin Futurepace Consulting GmbH

Dipl. Soz. Pädagogin, Kommunikationstrainerin, Management Coach
Lehrtrainerin und Lehrcoach (DVNLP, QRC, Pro-C Association), TQM Coach,
EFQM Assessorin, Insights MDI Beraterstatus

seit 15 Jahren Trainerin und Beraterin

- Christine Schauer, Jahrgang 1965, wurde in Berlin geboren und lebt in Brandenburg und in Zürich. Sie ist certified BMW international Trainer und arbeitet seit 15 Jahren als Business Coach und Trainerin in führenden internationalen Unternehmen, u.a. für die SWISS International Airlines, Deutsche Bank, Siemens, Ernst&Young, Renesas Electronics, Klöckner Stahlhandel,... Sie ist seit 1997 im BMW Trainerteam und schult, coacht und entwickelt Einzelne und Teams von 1 – 200 Teilnehmern.
- Nach ihrem Studium der Diplom-Sozialpädagogik absolvierte sie verschiedene Aufbaustudien und Weiterbildungen. Sie ist Kommunikationstrainerin, Management Coach, TQM Coach und NLP-Lehrtrainerin. Sie ist ausgebildet in diversen Systemen der Personaldiagnostik und in modernen Lern- und Entspannungstechniken.
- Sie coacht Mitarbeiter persönlich und am Telefon, ist aktiv in Projekten zur Verbesserung der Kundenorientierung und bildet Mitarbeiter und Führungskräfte zu Markenbotschaftern aus.
- Veröffentlichungen:
“Mitarbeiter auf dem Weg zum Markenbotschafter“ in: Kreuzer: Die neue Macht des Marketing, Gabler 2007.
„Coachen als Profi“ in: Migge: Handbuch Coaching und Beratung, Beltz 2007



- Astrid Kade, Jahrgang 1971, wurde in Dresden geboren und lebt seit 1997 mit ihrem Ehemann und zwei Söhnen in Berlin.
- Sie überschaute eine langjährige Berufspraxis im Konzernumfeld und leitete selbst ein Telefonisches Service Center. Sie ist seit über zwölf Jahren in der Personalberatung tätig. Hierbei ist sie für die Suche und Auswahl von Fach- und Führungskräften, überwiegend in den Branchen Immobilien- und Bankenwirtschaft, zuständig.
- Einer ihrer Schwerpunkte ist die Gesprächsqualifizierung in Telefonischen Servicecentern sowie Call Center Coaching Ausbildungen.
- Als zertifizierter Team- und Business-Coach berät sie zudem Gruppen und Einzelne rund um die Themen Telefonie, berufliche Neuorientierung und persönliches Karrieremanagement.
- Astrid Kade hat die Ausbildung zum NLP-Practitioner DVNLP absolviert.



Kontakt:

[FuturePace consulting gmbh](#)

Seestraße 5
14774 Brandenburg an der Havel
mobil: 0178-3888737
info@futurepace.de
www.futurepace.de
www.villa-am-wendsee.de