

Seminar

„Ausbildung zum Telefoncoach –
wer aufhört besser zu werden, hört bald auf gut zu sein“
Erfolgreiches Mitarbeiter-Coaching am Telefon

Seminarziele

Das Coaching Ihrer Mitarbeiter am Telefon sichert den Transfer jeder Trainingsmaßnahme und steigert Qualität und Motivation. Im Seminar erlernen die Teilnehmer, wie sie Gesprächsanalysen und qualifiziertes Feedback in der Ausbildung und zur kontinuierlichen Betreuung der Mitarbeiter einsetzen.

Vorbereiten – Wahrnehmen – Strukturieren – Erkennen – Konstruktives Rückmelden: das sind die Schwerpunkte, mit denen wir uns beschäftigen.

Zielgruppe

- Teamleiter bzw. Mitarbeiter, die als Telefoncoaches für die Gesprächsqualität verantwortlich sind bzw. sein werden.

Seminarinhalte

- Grundlagen der Kommunikation in Service und Verkauf – Auffrischung des Wissens und Könnens für professionelles Telefonieren
- Der Einstieg ins Coaching – Grundlagen für erfolgreiches Coaching, Reflexion der eigenen Rolle als Coach, Erarbeitung von Strukturen für Coachinggespräche und Feedback
- Ziele im Coaching – Vereinbarung von Zielen, Vermeidung von Konflikten, Lösen von Blockaden
- Einzelsitzungen/ Supervision – Coaching als kontinuierliche Maßnahme einführen, Weiterentwicklung der persönlichen Coachingkompetenz, Feedback zur Arbeit als Coach

Seminardauer

Ab 2 Tage

Individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und in Abhängigkeit von der Anzahl der Einzelsitzungen.