



Detailinformationen zur

Entwicklung zum TelefonCoach

Mitarbeiter erfolgreich entwickeln

Was ist die Aufgabe eines TelefonCoaches?

Wenn Sie einen Mitarbeiter eingestellt haben, so ist es zunächst wichtig, diesen fachlich fit zu machen. Hat der Neue später auch telefonischen Kundenkontakt, dann braucht es neben Fachwissen auch bestimmte kommunikative Fähigkeiten. Und nicht immer kann man diese bei neuen Mitarbeitern voraussetzen. In jedem neuen Arbeitsumfeld gibt es Besonderheiten in der Kommunikation, z.B. Kundengespräche in einer bestimmten Art und Weise zu führen.

Im Rahmen der Einarbeitung unterstützt der TelefonCoach, Kundengespräche optimal aufzubauen und zu steuern. Er vermittelt die Qualitätsstandards des Unternehmens, achtet bereits zu Beginn auf einen positiven Stimm- und Spracheinsatz. Somit können Korrekturen und Hilfestellungen direkt erfolgen. Denn was wir uns einmal falsch angeeignet haben, lässt sich später nur mit viel Aufwand wieder „abtrainieren“. Auch hilft der Coach neuen Kollegen, trotz anfänglichen, fachlichen Unsicherheiten im Gespräch souverän zu bleiben.

Auch Bestandmitarbeiter begleitet der TelefonCoach in der Telefonie. Es wird mitgehört, das Gespräch gemeinsam ausgewertet, Rückmeldung gegeben. Ziel ist stets, sowohl Stärken als auch Entwicklungspotenziale der Mitarbeiter zu erkennen und zu fördern.

Die Rolle des TelefonCoaches ist anspruchsvoll und besonders. Um für diese Arbeit gut gerüstet zu sein ist es wichtig, die eigenen kommunikativen Fähigkeiten zu verfeinern und gezielt auszubauen. Oft werden kommunikativ starke Mitarbeiter als TelefonCoach ausgewählt, die Ausbildung ist aber auch für Wissensmultiplikatoren, Paten oder Trainer eine optimale Ergänzung.

Was bewirkt die TelefonCoach-Ausbildung?

Die Ausbildung ist vorüber. Sie haben jetzt einen ausgebildeten TelefonCoach in Ihrem Unternehmen. Welche Vorteile ergeben sich daraus?

Ihr TelefonCoach ...

- gibt Kollegen wirksames Feedback und trägt zur Weiterentwicklung bei.
- erhellt die „blinden Flecken“ bei langjährigen Mitarbeitern.
- motiviert, regt an, gibt Tipps, teilt proaktiv Wissen und Erfahrungswerte.
- sorgt dafür, die Qualität im Kundenservice aufzubauen und zu verbessern.
- begleitet bei besonderen Zielstellungen, z.B. Erhöhung der Verkaufsquote.
- denkt verstärkt aus Kundensicht und nutzt dies für das Coaching.

Die Kundenkommunikation
gleich von Anfang an im Auge
behalten.

Wir entwickeln die kommunikativen
Kompetenzen weiter.

Ausgebildete TelefonCoaches
haben die Qualität im Kundenservice
im Fokus.

Welchen Herausforderungen steht ein TelefonCoach gegenüber?

Um neue oder erfahrene Kollegen im Rahmen eines TelefonCoachings zu begleiten und zu unterstützen, braucht der TelefonCoach selbst ein gewisses Handwerkszeug. Auf was soll ich als Coach im Gespräch achten und wie melde ich meine Eindrücke zurück? Was ist zu tun, wenn ein mitgehörtes Kundengespräch nicht optimal gelaufen ist, der Kollege es aber ganz anders einschätzt?

Auch der Anspruch an die Kommunikation ist anders, wenn der TelefonCoach als Feedback-Geber einem Kollegen Stärken und Entwicklungspotentiale spiegelt, als wenn er selbst im Kundenkontakt steht. Erfahrungsgemäß steigt auch der eigene Anspruch, in der Kundenkommunikation auf die Feinheiten in der Sprache zu achten, wie die Vermeidung von Reizwörtern oder Weichmachern.

Wie wird das Wissen an die Teilnehmer vermittelt?

Die Ausbildung zum TelefonCoach umfasst einen sachlichen und persönlichen Entwicklungsprozess. Zunächst wird das theoretische Fundament mit vielen praktischen Beispielen und Umsetzungshilfen gelegt. Wir führen den TelefonCoach dabei Schritt für Schritt durch den Coachingprozess und stellen dar, was in den jeweiligen Coaching-Phasen wichtig ist. Die Teilnehmer lernen zunächst, sich fundierte Gesprächsnotizen zu machen, Gespräche zu analysieren und herauszufiltern, was sie als Coach rückmelden möchten. Im weiteren Verlauf geht es immer mehr „ans Eingemachte“. Zunächst werden Teile des Coachingprozesses simuliert und dabei immer mehr die Vorgehensweisen verfeinert. Im direkten Anschluss folgt der Praxisteil des Seminars. Jeder TelefonCoach führt dazu zwei Live-Coachings mit zuvor ausgewählten Kollegen durch und erhält im Anschluss Feedback vom Ausbildungstrainer. Für diese praktische Umsetzung sind pro Coach ca. vier Stunden einzuplanen.

Welche Inhalte gehören dazu?

Die Ausbildung zum TelefonCoach besteht aus zwei Bausteinen. Der zweitägige Theorie-Teil des ersten Bausteins vermittelt die nötigen Grundlagen. Daran schließt sich direkt ein Praxisteil an: die ersten Live-Coachings im realen Praxisumfeld der Teilnehmer. Hier der Überblick:

2 Tage Seminar + Praxisteil

Baustein I: Ausbildung zum Telefon-Coach

- Standortbestimmung als Coach und Rollenverständnis
- Coaching-Phasen und Vorgehensweisen im Coachingprozess
- strukturierte Nutzung von Gesprächsnotizen und Coaching-Bögen
- Vorgehen bei der Identifizierung und Priorisierung der Rückmeldepunkte
- Ablauf und Gestaltung des Feedback-Prozesses
- Fragetechniken im Coaching und Besonderheiten der Coach-Sprache
- persönliche Wahrnehmung und typische Bewertungsfehler
- Analyse von realen oder fiktiven Kundengesprächen
- Simulieren einfacher und anspruchsvoller Coaching-Situationen
- Live-Coachings mit anschließendem Feedback (ca. 4 Stunden/Coach)
- Reflexion mit Ableitung von Umsetzungszielen

TelefonCoaches werden in Ihrer Rolle und Vorbildfunktion gestärkt

Wir kombinieren Theorie und Praxis.

Wir vermitteln praxisnahe Umsetzungshilfen.

In einem zeitlichen Abstand von ca. 6 bis 8 Wochen findet der zweite Baustein der Ausbildung statt. In der Zwischenzeit sollte der TelefonCoach bereits eine erste Routine bei der Durchführung von Coachings erlangt haben. Hier setzt nun die Train-the-Coach-Maßnahme an, bei der der TelefonCoach zwei reale Mitarbeiter-Coaching in Begleitung eigenständig durchführt. Im Vergleich zum ersten Baustein ist die darauffolgende Auswertung intensiver und setzt ein höheres Leistungsniveau voraus. Dazu werden die Coachings auf der Basis von Bewertungskriterien eingeschätzt.

0,5 Tage pro Coach

Baustein II: Train-the-Coach-Maßnahme

- Reflexion zu bereits gesammelten Erfahrungen als Coach
- Begleitung des Coaches bei der Durchführung von Mitarbeiter-Coachings
- Selbst- und Fremdeinschätzung auf Basis von Kriterien
- ausführliche Rückmeldung mit Hinweisen zu jeder Coaching-Phase
- Kalibrierung von Bewertungsergebnissen
- gezieltes Vertiefen von Themenfeldern der Ausbildung nach Bedarf
- individuelle Stärkenanalyse und Identifizierung von Entwicklungsfeldern
- Übergabe des Zertifikats zur TelefonCoach-Ausbildung

Wie ist diese Fortbildung organisiert?

Sie können die Ausbildung zum TelefonCoach als Inhouse-Veranstaltung buchen. Wir kommen in Ihr Unternehmen und stellen uns ganz individuell auf das Praxisumfeld des Mitarbeiters ein. Die Qualifizierung ist dabei sowohl für Einzelpersonen als auch für Gruppen bis maximal 6 Teilnehmer umsetzbar.

Die aufgeführten Inhalte der TelefonCoach-Ausbildung haben sich in der Praxis bewährt und stellen unsere Empfehlung zur Umsetzung dar. Anpassungen inhaltlicher Art sind ohne Mehrkosten möglich, z.B. die Einbeziehung vorhandener Coaching-Bögen oder der Qualitätskriterien des Unternehmens.

Die Gesamtinvestition für die TelefonCoach-Ausbildung ist von der Teilnehmeranzahl abhängig. Die zweitägige Grundqualifizierung kostet 2.400 Euro, der direkt anschließende Praxisteil mit den Live-Coachings und die spätere Train-the-Coach-Maßnahme sind jeweils halbtägig und werden mit 600 Euro pro TelefonCoach kalkuliert. Die Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer und inklusive Reisekosten des Trainers. Geeignete Räumlichkeiten sind dabei vom Auftraggeber zu stellen.

Welche Ergänzungen optimieren den Trainingserfolg?

Damit das Training die optimale Wirkung entfaltet, bieten wir Ihnen optional die folgenden Ergänzungen an:

- Entwicklung eines eigenen Coaching-Konzepts mit Coaching-Kriterien
- kontinuierliche Weiterentwicklung der TelefonCoaches durch weitere Train-the-Coach-Maßnahmen (z.B. einmal im Jahr)
- vertiefende Schulungen zu kommunikativen Themen (z.B. Deeskalation)
- Supervision und Kalibrierungs-Workshops zur Unterstützung einer einheitlichen Bewertungen der TelefonCoaches

Können ist mehr als Wissen.

Wir sichern Nachhaltigkeit auf hohem Leistungsniveau.

Wir stellen uns auf Ihren Bedarf ein.

Sie können die Wirkung für Ihr Haus optimieren.

Interessiert? Wie geht es weiter?

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Schildern Sie uns die Rahmenbedingungen und worauf es Ihnen besonders ankommt. Darauf aufbauend erhalten Sie ein detailliertes Angebot – zugeschnitten auf Ihren Bedarf.

Ihr Ansprechpartner: **Monika Lex**

QualitiKs GmbH • Untere Zwingerstraße 2 • 76275 Ettlingen

Tel.: 07243 / 350 81 51 • Mobil: 0179 / 48 52 117 • Mail: lex@qualitiks.de

www.qualitiks.gmbh • www.Exzellente-Einarbeitung.de

Werden Sie aktiv.