TelactivSeminare
...mit dem Telefon zum Erfolg

Mareike Mayer
Zur Wende 20
53819 Neunkirchen
Telefon: 02247/96 97 65

Mobil: 0177/6 05 78 13
TeleFax: 02247/9 15 92 89
Mail: mayer@telactivseminare.de
Internet: www.telactivseminare.de

TelactivSeminare® – der Spezialist für Kommunikation: Face-To-Face oder Telefon!

„Quality Monitoring“ für MitarbeiterInnen im Callcenter/Customer-Service“

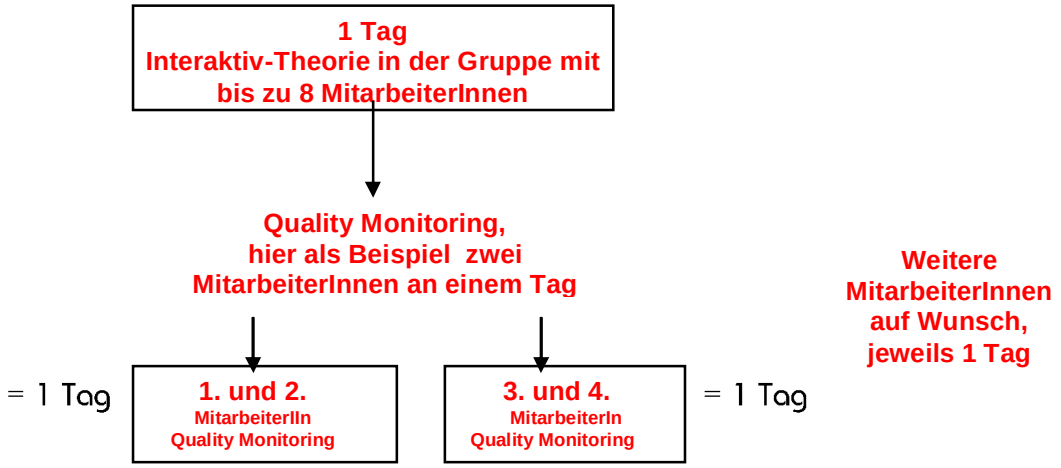
© by TelactivSeminare®

TeilnehmerInnen:
MitarbeiterInnen, die in Callcentern und im Customer-Service beschäftigt sind.

Inhalte/Themen in Auswahl:
Freundlichkeit und Empathie zum Kunden transferieren. Geduld und Verständnis zeigen und diese Eigenschaften auch konsequent selber im Gespräch leben. Mit richtigen Fragen Gespräche sicher lenken und somit diese nicht zu lang werden lassen. Schreiben und Hören gleichzeitig. Aktiv Zuhören und reagieren. Unser Gedächtnis: Wie merke ich mir was?

Vorgehensweise/Methodik:
Interaktiv-Theorie in der Gruppe mit vielen Möglichkeiten, empfängerorientiert zu kommunizieren.
Rollenspiele, Simultane Schreib- und Hörübungen, Gedächtnistraining, Kurz-Präsentationen, Wahrnehmungsübungen, etc.

Ziel:
Den professionellen Umgang am Telefon – auch unter hoher Arbeitsbelastung - beherrschen.

Gruppengröße:
Bis acht MitarbeiterInnen an dem Interaktiv-Theorietag.
Zwei MitarbeiterInnen einzeln beim Quality Monitoring (auch andere Konstellationen möglich).

Dauer:
Ein Tag Interaktiv-Theorie (wahlweise zwei Tage und damit intensiver).
Ca. zwei - drei Monate nach der Interaktiv-Theorie: Quality Monitoring mit jeweils zwei MitarbeiterInnen an einem Tag (auch andere Konstellationen möglich!).