



das Seminarhaus  
Kommunikation, Fremdsprachen und EDV

Angebot

**Kommunikationstraining: „Kundenverständnis & Serviceorientierung im Call Center“**

**das Seminarhaus GmbH**

Werderstraße 4  
69469 Weinheim

**Telefon**  
+49(0)6201-2 59 88 - 0  
**Telefax**  
+49(0)6201-2 59 88 - 28

**www.dasSeminarhaus.com**  
info@dasSeminarhaus.com

**Geschäftsführer**  
Thilo Hennrich  
Heike Höpfner  
Dirk Rübin

**HR Mannheim**  
HRB 5434

**USt.-ID-Nr.**  
DE143 877 356

**Commerzbank Schwetzingen**  
BLZ 670 400 31  
Konto 39 00 91 700

**Sparkasse Rhein-Neckar-Nord**  
BLZ 670 505 05  
Konto 30 20 12 72



Angebot

## **Kommunikationstraining: „Kundenverständnis & Serviceorientierung im Call Center“**

### **Idee und Ziel**

Die Mitarbeiter des Call Centers erarbeiten und entwickeln gemeinsam das *FIRMEN*-spezifische Kundenverständnis und setzen dies aktiv in Simulationen um. Darüber hinaus erarbeiten die Teilnehmer mit der Trainerin die Anforderungen der Kommunikation mit Kunden und deren praktische Umsetzung in spezifischen Call-Center-Situationen.

### **Umsetzung**

Durchführung einer detaillierten Bedarfsanalyse, sowie Hospitanz der Trainerin zur Erarbeitung von Fallbeispielen und zur Vorbereitung des Trainings. Erarbeitung eines Detailkonzepts.

#### **Seminar**

2 Tage

Einstieg: Warum ist die telefonische Kommunikation weitaus schwieriger als die Face-to-Face-Kommunikation? Besonderheiten der Telekommunikation und spezifische Anforderungen des Call Centers

Entwicklung des Kundenverständnisses:

- Was ist Service für uns?
- Was brauchen unsere Kunden?
- Wie nehmen wir Kunden wahr?
- Wie sieht die praktische Umsetzung aus?
- u.a.

Erarbeitung von Tools und Verständnis für Kommunikation:

- Zuhör-/Fragetechniken
- Positive Telefonrhetorik
- Umgang mit schwierigen Telefonaten / Beschwerden
- Trennung von Person und Problem
- u.a.

Übung und Anwendung des Erarbeiteten in praktischen Übungen und Simulationen (mit Audioaufzeichnungen und Analyse)

Erarbeitung eines Maßnahmenplans zur Sicherung des Transfers und der Nachhaltigkeit.

### **Methode**

Selbstwahrnehmung, Reflexion, Feedback durch den Trainer, Audioaufnahmen, Moderation, Fallbeispiele, Simulationen

### **Zusätzliche Bausteine**

- Überprüfung des Transfers durch Probeanrufe
- Coaching der Mitarbeiter zur Sicherung der Umsetzung
- 1/2-tägiges Seminar nach einem 1/2 oder 3/4 Jahr zur Überprüfung und Weiterentwicklung des Erarbeiteten



Angebot

## Kommunikationstraining: „Kundenverständnis & Serviceorientierung im Call Center“

### Leistung und Kosten

<b>Vorbereitung und Durchführung eines 2-tägigen Seminars</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Erarbeitung und Abstimmung eines Konzepts mit dem Auftraggeber,</li><li>• Gesprächsführung, zielorientierte Moderation, Visualisierung</li></ul>	
<b>Optional Ort und Durchführung:</b> <b>das Seminarhaus GmbH</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1-2 Seminarräume, Moderationsmaterial, Seminarerfrischungen, Mittagsverpflegung</li></ul>	

### Endpreis

Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen MwSt.

Angebot das Seminarhaus GmbH. Alle Preise netto zzgl. der jeweils gültigen MwSt. Des Weiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die wir Ihnen auf Wunsch gerne zukommen lassen.

© das Seminarhaus GmbH, HRB 5434, AG Mannheim.