

spezialausbildung: call center kommunikation

Ziele der Maßnahme:

- + Sie kennen die Grundlagen erfolgreicher Kommunikation mit „Kunden“ (int./ext.) und im Team
- + und wenden diese erfolgreich und selbstbewusst an
- + Auf „persönliche Angriffe“ im Gespräch gelassen reagieren (Verhalten und Person trennen)
- + Das „große Ganze“ sehen - die eigene Position und den eigenen Beitrag im Unternehmen erkennen, würdigen und nutzen
- + Sie stellen sich mit Spaß und Freude den täglichen Herausforderungen
- + Sie sind in der Lage, vom Call Center LeiterIn initiierte Projekte eigenverantwortlich umzusetzen
- + Sie können Reaktionen der Kunden und Feedback durch KollegInnen in Ihr Projekt mit einbeziehen
- + Sie gehen mit Druck, Stress und Beschwerden ruhig, gelassen und konstruktiv um
- + Sie lernen das eigene Arbeitsplatzumfeld nach ihren Möglichkeiten zu gestalten
- + Sie finden Balance zwischen Beruf und Privatleben und können eigene Bedürfnisse und die der Anderen wahrnehmen und beides in Einklang bringen
- + Sie sind in der Lage, neue MitarbeiterInnen bei der Einarbeitung zu begleiten und sind somit potentiell als TeamleiterIn einsetzbar
- + Die Ausbildung kann als Basis für die weiterführende Ausbildung zum Resonanz-Coach verwendet werden

Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit als „feste Kraft“ im Call Center mit eigener Projekt-Themenverantwortung eingesetzt zu werden.

Durch diese Maßnahme können sich MitarbeiterInnen noch flexibler, schneller und zielorientierter auf sich verändernde Rahmenbedingungen/Bedürfnisse der Kunden einstellen.

**Termine nach Vereinbarung in 5 Blöcken a 3 Tage oder so, wie es bei ihnen am Besten im Betrieb passt.
Sprechen Sie uns gerne an!**

Dauer der Module:

1. Tag: 10.00 - 19.00 Uhr
2./3. Tag: 09.00 - 18.00 Uhr
letzter Tag: 09.00 - 17.00 Uhr

Mittagspause von 12.30 - 14.00 Uhr

Durchführung in:

65205 Wiesbaden,
Bahnstrasse 10, 3. OG

Anfahrtsskizze und weitere Informationen finden Sie unter
www.resonanz-stiftung.de

Anmeldung und nähere Information unter www.resonanz-stiftung.de oder
c.effertz@resonanz-stiftung.de – Telefon 0611 5328106