

# 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

**Gerne planen wir diese Kurse individuell für Sie, so wie es am besten mit den betrieblichen Möglichkeiten vereinbar ist, bitte sprechen Sie und an**

**TrainerInnen: aus dem Team Institut Kutschera**

## Dauer der Module:

Modularer Aufbau; Kurszeiten täglich 9.00 – 18.00 Uhr (mit 1,5 Stunden Pause / 10UE) und Abendeinheit 19.30 – 21.30 (2,67 UE)

## Veranstaltungsort:

### nach Vereinbarung

Anmeldung und nähere Information unter [www.resonanz-stiftung.de](http://www.resonanz-stiftung.de) oder [gguessner@resonanz-stiftung.de](mailto:gguessner@resonanz-stiftung.de) – Telefon 0611 5328106