


Call-Center - Der Teamleiter als Erfolgscoach

Für Teamleiter im Call-Center

 Präsenztraining

Dauer : 2 Tage (14 Stunden)

Nr. : 7863

Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Sie erfahren, wie Sie Coaching als effizientes Führungsinstrument einsetzen können. Sie erkennen die Ressourcen Ihrer Mitarbeiter und können sie durch individuelle Förderung und "Training on the Job" unterstützen. Durch "Helicopter-View" gewinnen Sie den nötigen Abstand, um konstruktives Feedback zu geben

Wer sollte teilnehmen:

Zielgruppe

Team-Manager im Call-Center.

Voraussetzungen

Grundkenntnisse Kommunikation.

Trainingsprogramm

Coaching als Methode:

Grundlagen des Coachings - Coaching-Themen - Einsatzmöglichkeiten und Ziele - Eindrücke und Perspektiven -
Einsicht durch Abstand: Neue Einsichten gewinnen durch "Helicopter-View"

Coaching im Call Center:

Anforderungen an die Führungskraft als Coach im Call-Center - Fähigkeiten und Fertigkeiten des Coachs

Mitarbeiter fördern:

Motivation durch Mitarbeitergespräche - Zeitmanagement: Probleme überholen können - Ziele definieren, verfolgen
und erreichen - Training on the Job - Wirkung von konstruktivem Feedback

Schulungsmethode

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Videoaufzeichnungen und -analysen.

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | seminaranmeldung@integrata-cegos.de

<https://www.integrata-cegos.de/7863>

Generated on 10/03/2022