

ANMELDUNG ZUR AUSBILDUNG Telefon-Coach

Faxantwort: 08641/ 598 231
Telefon: 08641/598 230
oder einfach eMail an:
info@blieninger-team.de

.....
Ich nehme teil an der Ausbildung Telefon-Coach 2021

- _____
Teilnehmer
- Bitte reservieren Sie ____Hotelzimmer
von _____ bis _____ für mich/uns.
(Hotelkosten, i.d.R. ca. € 98,-pro Person/Tag
rechnen Sie direkt mit dem Hotel ab)

Vielleicht können Sie durch unvorhersehbare Umstände diesen Termin nicht einhalten. Wenn Sie uns bis 6 Wochen vor dem Veranstaltungsbeginn schriftlich absagen, berechnen wir 50,00 € Bearbeitungskosten.
Bei Absagen bis 3 Wochen vor Seminarbeginn werden 65 % der reinen Seminarkosten fällig. Danach berechnen wir den vollen Seminarpreis.

Institut

Name

Abteilung

Rechnungsadresse

Telefon

Fax

eMail

.....
(Datum/Ort) (Unterschrift)



Ihr kompetenter Ansprechpartner
für Beratung und Training

- professionelle Nutzung des Telefons
- optimiertes verkäuferisches Verhalten
- optimierter Umgang mit neuen Medien im Verkauf
- Ausbildung zum Vertriebs-Coach
- kompetent und erfolgreich Führen
- schneller Wandel in großen Gruppen
- individuelles Coaching

Alle Seminare können auch als Inhouse-Trainings gestaltet werden. Das Seminar-Design und die detaillierten Inhalte stimmen wir auf Ihre Bedürfnisse ab.

**noch intensiver
durch Blended Learning**
„Ein
Telefon-Coach
verbessert und motiviert
die Gruppe ...“



**TELEFON-COACH
Ausbildung**

2021

www.blieninger-team.de

Blieninger-Team GmbH
Färberweg 14
83224 Grassau

Tel. 0 86 41 - 598 230
Fax 0 86 41 - 598 231

AUSBILDUNG TELEFON-COACH

Durch Telefon-Coaching optimieren Sie das Gesprächsverhalten am **Telefon**. Sie setzen einen wichtigen Baustein für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Sie lernen wie Sie Gesprächsanalysen und qualifiziertes Feedback in der Ausbildung und zur kontinuierlichen Betreuung der MitarbeiterInnen einsetzen.

Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeiter von KSC DBC und BusinessLine in Sparkassen

Zielsetzung

Die eigene Kompetenz als Telefon-Coach entwickeln.
Die Aufgabe eines Coaches methodisch und fachlich erfolgreich umsetzen.

Das erfolgreiche Gesprächsverhalten Ihrer Coachees am Telefon quantitativ und qualitativ langfristig sichern.

Qualifiziert Feedback zu individuellen Stärken geben und Verbesserungspotential erkennen und entwickeln.

Basis für Telefontrainerausbildung.

Vorgehensweise

Die Ausbildung erfolgt im „**Blended Learning** Format“. Präsenztraining und Live-Online Impulse wechseln sich ab.

In den **3 Live-Online Trainingseinheiten** zwischen den Präsenztrainingseinheiten werden die Inhalte der Präsenztage durch verschiedenen Übungen intensiviert, und vertieft.

Während der gesamten Ausbildung erfolgt eine Online Begleitung

AUSBILDUNG TELEFON-COACH

Präsenz-Seminar I

Dauer 3 Tage

Themen

- Psychologische Hintergründe des Telefonierens
- Aufgabe und Rolle des Telefon-Coachs
- Ziele und Gestaltung des Telefon-Coachings
- Qualifizierte Gesprächsanalysen
- Das konstruktive Feedbackgespräch
- Coaching-Regeln sinnvoll nutzen
- Coaching als kontinuierliche Maßnahme einführen
- Herausforderungen in der praktischen Umsetzung
- "Selbsterfahrung" beim Telefonieren

Präsenz-Seminar II

Dauer: 2 Tage

Themen

- Wahrnehmung – Wahrnehmungsfilter, Blockaden
- Weiterentwicklung der persönlichen Coaching-Kompetenz
- Erfahrungsaustausch: Erfolge, Hindernisse und Lösungsmöglichkeiten
- Telefon-Coaching als kontinuierlicher Prozess
- Telefon-Coaching-Sequenzen zur Reflexion des eigenen Verhaltens

Supervision vor Ort

Dauer: ½ Tag

In dem abschließenden Praxistraining setzen Sie die erlernten Fähigkeiten im Echt-Coaching um. Dabei werden Sie von uns im Prozess direkt begleitet und erhalten eine qualifizierte Supervision.

AUSBILDUNG TELEFON-COACH

Voraussetzung

Kenntnisse und Basiswissen Inbound / Outbound Telefonverhalten.

Dauer 5,5 Präsenztage + 3x Live- Onlinetraining

Ort wird Teilnehmer-zentriert festgelegt

Technik für die Live-Onlinetrainingseinheiten: Tablet / Laptop / Smartphone mit Cam. Sie benötigen keine extra Programme

Termin abhängig von „Corona-Bestimmungen“ wird mit den Teilnehmern abgestimmt

Teilnehmerzahl

Mindestens 4, maximal 10 Teilnehmer

Zertifikat

Jeder Teilnehmer erhält ein qualifiziertes Teilnehmerzertifikat.

Ihre Investition für die gesamte Ausbildung

Pro Teilnehmer € 2.850,- incl. Seminarunterlagen, 5 x Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränken (in I + II)

Zzgl. Übernachtungs- und Fahrtkosten (0,45 €/km) (für III.) Alle Preise zzgl. MwSt.