

## **NEU! Seminarsteckbrief**

### **Grundausbildung zum Telefoncoach 2021**

#### **Seminarbeschreibung:**

Die aktuellen Zeiten in der Finanzwelt stellen uns mehr denn je vor neue Herausforderungen. Viele Kunden sehen von sich aus keine Gründe in die Sparkasse zu kommen. Die Pandemie und deren Folgen plus die Zinssituation verstärken diesen Zustand noch. Daher ist das Thema „Erfolgreiche Telefonie“ wichtiger denn je!

Egal ob die Initiative aus den Direktfilialen oder vor Ort aus den Geschäftsstellen ausgeht, entscheidend ist, dass der Kontakt zum Kunden sympathisch, interessiert und zielorientiert erfolgt.

Dieses Seminar richtet sich an Führungskräfte aus Direkt- bzw. Telefonfilialen sowie an Mitarbeiter der Geschäftsstellen, die die Telefonie in ihrem Team aktiv unterstützen wollen. Einzige Voraussetzung für die Teilnahme: Freude an der Telefonie.

Sie erhalten an diesen 2 Tagen eine Grundlagenausbildung als Telefoncoach. Sie sorgen dafür, dass regelmäßig und erfolgreich in den Teams telefoniert wird. Sie lernen u.a. wie man einen Gesprächsleitfaden erarbeitet und souverän mit Einwänden umgeht. Auch das Thema Motivation spielt an diesen Tagen eine wichtige Rolle.



#### **Ausgewählte Seminarinhalte (2 Tage Präsenz in Potsdam):**

- Motivation & Einstellung: Aktiv Telefonieren war noch nie so wichtig wie heute!
- Vorbildfunktion und Unterstützerrolle der Führungskraft
- Umgang mit Mitarbeitern dabei
- Gesprächsbegleitung am Telefon: Coachingelemente und –methoden kennenlernen und ausprobieren
- Inboundanrufe gezielt für weitere Gesprächsthemen nutzen
- Motivations- und Wettbewerbsideen für Teams
- Zielgruppen erkennen und empfängerorientiert kommunizieren
- No go`s und Highlights am Telefon
- Gesprächsleitfäden gekonnt erarbeiten
- Mal reingehorcht: Testtelefonate bei Mitwerbern
- Übungen zur telefonischen Gesprächsbegleitung

#### **Anschließendes Einzel-Tele-Coaching (1 Stunde / Medium Telefon):**

- Jeder bekommt durch die Trainerin ein einstündiges Einzelcoaching am Telefon
- Persönliches Feedback zu Auftreten und Sprache (Eindrücke aus Seminar und Übungen)
- Tipps für mehr Wirksamkeit
- Individuelle Fragen zum Telefoncoaching werden beantwortet
- Ideenschmiede
- Abschlussempfehlung



**Zielgruppe:** Leiter Call Center/Leiter Telefonteams/BusinessLine,  
Vertriebsführungskräfte, interne Trainer, Vertriebsunterstützer

**Umfang:** 2 Tage Präsenz  
1 Tele-Coaching digital (60 Minuten)

**Termin 1:** Seminar **04. und 05. Mai 2021**  
Tele-Coaching: **individuelle Vereinbarung**

**Termin 2:** Seminar **04. und 05. Oktober 2021**  
Tele-Coaching: **individuelle Vereinbarung**

**Veranstaltungsnr.:** Termin 1: V-045576 - 04./05.05.2021  
Termin 2: V-045577 - 04./05.10.2021

**Teilnehmerzahl:** Bis 12 Teilnehmer

**Preis:** 890€

**Lieber Inhouse?** Gern führen wir das Intensivseminar auch bei Ihnen vor Ort durch. Sprechen Sie uns an, wir machen Ihnen ein unwiderstehliches Angebot.

**Trainerin:** **Petra Diederich-Kammel**  
Sankt Augustin



#### **Kurzvita Petra Diederich-Kammel**

Seit mehr als 30 Berufsjahren stehen für sie Menschen im Mittelpunkt ihrer Arbeit. Zwei Jahrzehnte Erfahrungen als Lehrerin und „Sparkässler“ waren die optimale Grundlage, den Schritt in die Selbständigkeit als Trainerin zu wagen. Ihre Seminare in den Sparkassen und Unternehmen sind geprägt von vertrieblichen, serviceorientierten und emotionalen Themen. Ihre Lebensdevise: Mutig sein, in Bewegung bleiben,

*Hinweis in eigener Sache: Frau Diederich-Kammel erhält regelmäßig Bestnoten in unseren Kundenfeedbacks – vor allem beim Telefontraining und den Telefonpartys. Sie versteht es, spielerisch und leicht den Seminarstoff zu vermitteln und die Teilnehmer dabei mit ganz viel Motivation und Begeisterung zu versorgen. Ihre Stärke ist außerdem die Nachhaltigkeit: Sie gibt im Seminar sofort umsetzbare Tipps, wie das Erlernte und Trainierte erfolgreich und dauerhaft in die eigene Praxis übernommen wird.*

**Ansprechpartner NOSA:** Andra Hammerschmidt  
Tel. 0331 97925-221  
andra.hammerschmidt@nosa-online.de