

Seminarsteckbrief

Grundausbildung zum Telefoncoach 2022

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 Filialen 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 Filialen, die die Telefonie in ihrem Team aktiv unterstützen wollen. Einzige Voraussetzung für die Teilnahme: Freude an der Telefonie. Sie erhalten an diesen 3 intensiven 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 (3 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
- Umgang mit schwierigen Situationen am Telefon und bei der Mitarbeiterbegleitung
- Gesprächsleitfäden gekonnt erarbeiten
- Mal reingehorcht: Testtelefonate bei Mitwerbern
- Viele praktische Übungen zur telefonischen Gesprächsbegleitung
- Persönliches Feedback der Trainerin



PLUS 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, Filialmitarbeiter, Vertriebsführungskräfte, interne Trainer, Vertriebsunterstützer und Stellvertreter der Genannten

Umfang: 3 Tage Präsenz und 1 Tele-Coaching digital (60 Minuten)

Termin: **26. bis 28. September 2022 in Potsdam**

Tele-Coaching: individuelle Vereinbarung

Veranstaltungsnr.: V-054363

Teilnehmerzahl: Bis 10 Teilnehmer

Preis: 1.300€

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

Seit mehr als 30 Berufsjahren stehen für sie Menschen im Mittelpunkt ihrer Arbeit. Zwei Jahrzehnte Erfahrungen als Lehrerin und „Sparkässlerin“ 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, neugierig bleiben, in Bewegung kommen, andere begeistern.



Teilnehmer-Feedback Telefoncoach-Ausbildung Mai 2021

„Die Telefoncoachausbildung hat mir einen klaren Fahrplan aufgezeigt, mit vielen Tipps und Tricks für künftige Coachings. Frau Diederich-Kammel's lebensfrohe und ansteckende Art hat dazu geführt, dass ich mit einer super motivierten Einstellung nach "Hause gefahren" bin und direkt einer ihrer erfrischenden Ideen im Team umgesetzt habe. Vielen Dank dafür!

Herzliche Grüße von der Ostsee,

*Alina Brandt
Filialleiterin Mobile Filialen und Kontaktcoach
Vertriebsbereich "Alternative Vertriebswege"
OstseeSparkasse Rostock*

Ansprechpartner NOSA:

Andra Hammerschmidt
Tel. 0331 97925-221
andra.hammerschmidt@nosa-online.de