

MITARBEITER FÜHREN IM KUNDENSERVICE

Training & Supervision

FÜR WEN IST DIESES TRAINING

Dieses Angebot unterstützt Mitarbeiter, die eine Leitungsfunktion haben oder einnehmen werden, ob als Trainer, Coach, Schichtleiter, Teamleiter, Supervisor, Abteilungsleiter oder Manager. Es ist speziell konzipiert für die Anforderungen im Kundenservice.

DARUM GEHT ES

Das alte Führungsparadigma nach dem Motto „Command & Control“ hat ausgedient. Um Mitarbeiter zu motivieren, müssen Führungskräfte wissen, was einen modernen Führungsstil und gelungene Kommunikation ausmacht. In unserem Training erfahren und üben die Teilnehmer wertschätzende Kommunikation und hilfreiches Feedback. Sie lernen sich selbst und andere besser kennen und bekommen eine Reihe von nützlichen Tools an die Hand, mit denen sie effektiv leiten können.

WAS IST DAS BESONDERE DARAN

Wie hat sich das Gelernte bewährt, welche Probleme traten auf? Um zu gewährleisten, dass die erlernten Fähigkeiten im Berufsalltag erfolgreich implementiert werden, begleiten wir die Gruppe über ein halbes Jahr. Supervidiert von einem Coach arbeiten die Teilnehmer an zwei Terminen weiter an ihren zentralen Themen. Arbeitsmaterialien mit Übungen, Tipps und Anregungen zur Reflexion begleiten die Teilnehmer über den gesamten Zeitraum von 5-6 Monaten.

DAS NEHMEN DIE TEILNEHMER MIT

- Neues Verständnis der eigenen Führungspersönlichkeit
- Qualitäten exzellenter Kundenkommunikation und wie sie sich vermitteln lassen
- Erweiterte und gefestigte Fähigkeit, konstruktives Feedback zu geben
- Know-how zur Mitarbeitermotivation und Self-Leadership

KONTAKT

Christine Plaß, 030 788 988 11
cp@audiomaster.berlin

STÄRKEN STÄRKEN

Coaching & Feedback

- Talente & Qualitäten im Team
- Unterschiede wertschätzen: Persönlichkeitstypen *mit Persönlichkeitstest*
- Coaching Basics
- Feedback geben und nehmen
- Mit Konflikten umgehen & Problemgespräche führen

LEADERSHIP 3.0

Eigenverantwortung fördern

- Interne Kommunikation verbessern
- Mitarbeiter motivieren
- Effiziente Meetings gestalten
- Umgang mit Beschwerden

+ 2X SUPERVISION

Festigen und intensivieren des Gelernten. Erfahrungsaustausch und Unterstützung bei Problemen

Vier Lernevents

- 2 Tage Training und
- 2 halbe Tage Training + Supervision ca. 8 und 16 Wochen nach dem 2-tägigen Training

Kosten

Für Gruppen von 4-10 Personen.
3500,- Euro zzgl. USt.