

EINLADUNG

- Intensivtraining für Qualitätscoaches -

Das hohe Qualitätsniveau in Ihrem Vertriebs-/Service Center zu erreichen war nicht leicht. Es zu bewahren, ist jedoch eine weit schwierigere Aufgabe, bei der Ihr ganzes Team gefordert ist. Dabei muss der Position des Qualitätscoaches eine besondere Rolle zugedacht werden. Denn als Mittler zwischen Bereichszielen auf der einen – sowie Mitarbeitermotivation und Qualitätssteigerung auf der anderen Seite – ist sein erfolgreiches Handeln auf der Kundenseite direkt nachvollziehbar.

Coaching im Vertriebs-/Service Center will jedoch gelernt sein. Denn hierbei geht es um die Verknüpfung einer Vielzahl von Kompetenzen wie Fachwissen, Gesprächsführung, optimale IT-Anwendung und intermediale Kommunikation sowie Optimierung von Abläufen und Prozessen. Vor allen Dingen geht es aber darum, durch Motivation und Begeisterung für den gemeinsamen Erfolg, dieses Potential auf das gesamte Team zu übertragen.

Wir möchten Sie recht herzlich zum

„Intensivtraining für Qualitätscoaches“

Wann? **06. Oktober 2010** von **10:00 - 17:00 Uhr** sowie
07. Oktober 2010 von **09:30 - 16:00 Uhr**

Wo?



pentahotels

Rostock

Schwaansche Straße 6
18055 Rostock

einladen.

In diesem Intensivtraining lernen Sie ihre Wahrnehmung und Beobachtung zu schärfen, um mit präzisen Analysen die Arbeitsqualität ihrer Mitarbeiter zu ermitteln, punktgenau Feedback zu geben und verbindliche Vereinbarungen zur Verhaltensänderung zu treffen.

Damit erreichen Sie kontinuierliche Steigerungen der Arbeits- und Gesprächsqualität Ihrer Mitarbeiter. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für den Coachee, lernen das Vorgehen im dialogorientierten Feedbackgespräch sowie das gemeinsame Vereinbaren verbindlicher Ziele zur Optimierung der Arbeitsqualität im Rahmen der Service- und Verkaufsorientierung.

Wir freuen uns, wenn wir Sie bei unserem Intensivtraining für Qualitätscoaches begrüßen dürfen. Für Ihre Anmeldung nutzen Sie bitte das beigefügte Formular.

Herzliche Grüße

Mandy Wleczyk
Geschäftsführerin

ZIELSETZUNG und METHODIK

„Intensivtraining für Qualitätscoaches“

Zielgruppe:

- **CenterleiterInnen, TeamleiterInnen, Qualitäts- und Telefoncoaches**, die für **Arbeitsqualität ihrer MitarbeiterInnen** und **KollegenInnen verantwortlich sind** oder sein werden

Zielsetzung:

Die TeilnehmerInnen

- können **zielorientiert Telefon-/Gesprächsführungs-Coachings** durchführen
- können das **Gesprächsverhalten und die Gesprächsqualität** ihrer Mitarbeiter **langfristig sichern**
- können **qualifiziert Feedback zu individuellen Stärken und Schwächen** geben
- können **Verbesserungspotentiale erkennen und entwickeln**
- können **konkrete Veränderungsziele** und nächste Schritte mit den Mitarbeitern vereinbaren
- können **Wahrnehmungsfehler vermeiden** und die **Selbstwahrnehmung** kritisch überprüfen

Methodik:

- Lern-/Theorie-Input
- **Praxisorientiertes Training** mit zahlreichen **Übungen** und **Rollenspielen, Reflektionen** und **Erfahrungsaustausch**
- **Selbst-** und **Fremdeinschätzung** durch Feedback des Trainers und der Gruppe
- **Diskussionen** im Plenum, Kleingruppen- und **Paar-Arbeiten**
- **Präsentationen** und **kreative Übungen**
- **Transfersicherung:** Die Coaches legen individuelle Umsetzungsziele fest

THEMEN und INHALTE

„Intensivtraining für Qualitätscoaches“

Mit
zahlreichen
erlebnisorientierten
Praxisübungen
und
Coaching-
sequenzen

- Die Rolle und Aufgaben als Telefon-/Qualitätscoach
- Haltung aufbauen
...dass Gesprächsanalysen und Feedback-Gespräche ein kontinuierlicher Prozess zur langfristigen Verbesserung des Gesprächsverhalten sind
- Telefon-/Qualitäts-Coaching
Prozess und seine Kompetenz-Schwerpunkte
- Qualifizierte Gesprächsanalysen
Herausforderungen in der praktischen Analyse von Muster-Telefongesprächen und Heraushören von Stärken und Entwicklungspotenzialen, entsprechend der Gesprächszielsetzung
- Stärkung der Selbstwahrnehmung und Selbstverantwortung
- Ziele und Gestaltung des Gesprächsführungs-Coaching
strukturiertes Vorgehen
- Der Aufbau eines konstruktiven Coaching-/Feedbackgesprächs
(Methode: RAFAEL)
- Feedback-Regeln für Gesprächsanalysen im Coaching
- Abgrenzung zum Mitarbeitergespräch
- Vereinbaren konkreter Veränderungs-Ziele und nächster Schritte
- Vermeiden von Wahrnehmungsfehlern
- Kritische Überprüfung der Selbstwahrnehmung
- Herausforderungen in der praktischen Umsetzung
- Vor- und Nachbereitung von Qualitäts-/Gesprächsführungs-Coachings

IHRE TRAINERIN

„Intensivtraining für Qualitätscoaches“

Ausrichter:



Mandy Wleczyk, Geschäftsführerin
**Telemarketing Initiative
Mecklenburg-Vorpommern e.V.**



Sabine Heller, Consultant
**UdW Gesellschaft für Dienstleistungen und
Beratung- Unternehmensberatung der
Wirtschaft mbH**

Trainerin:



partnerteams
wir beraten Unternehmen!

Nicole Demel,
Management-Trainerin
partnerteams Unternehmensberatung

Berufserfahrung und Qualifikation

- Management-Trainerin Vertrieb und Führung in einer deutschen Großbank
- Lifo-Zertifizierung
- Ausbildung in Organisationsentwicklung
- Hochseilgarten-Trainerin und Fachübungsleiterin Sportklettern
- Erlebnispädagogin
- Coaching-Ausbildung
- Psychodrama-Assistentin
- Diplom-Betriebswirtin (BA)

Schwerpunkte

Konzeption und Durchführung von:

- Integrierten Trainingsprogrammen
- Verkaufs- und serviceorientierten Verhaltens- und Kommunikationstrainings
- Multiplikatoren-ausbildung, Train-the-Trainer und Ausbildung von Coaches
- Entwicklungs- und Coachingmaßnahmen für Mitarbeiter und Führungskräfte
- Konfliktmanagement und Change-Management-Trainings
- Seminaren zum positiven Denken, zur Motivation und zum Gesundheitsmanagement

Change Management und Teamentwicklung im Rahmen von Veränderungs- und
Umsetzungprojekten

Begleitung von Veränderungsprozessen

Mitwirkung bei der Umsetzung bzw. Neugestaltung von Service Centern

IHRE ANMELDUNG

zur Veranstaltung
zurück an

Intensivtraining für Qualitätscoaches

Fax: (0385) 595 88 68 oder **E-Mail: kammin@tmi-mv.de**
bis zum 1. September 2010

Veranstalter

Telemarketing Initiative Mecklenburg-Vorpommern e.V.
Schlossgartenallee 15
19061 Schwerin

Ihre Daten

An der o.g. Veranstaltung

nehme ich teil
 Übernachtung

nehme ich nicht teil

Unternehmen / Institution

Name / Vorname

Anschrift

Telefon

Fax

E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung)

Rechnungsanschrift, falls o.g. Anschrift abweichend:

Teilnahme- gebühr

Für Mitglieder der TMI M-V e.V.:	Euro 355,00
Für Nichtmitglieder der TMI M-V e.V.:	Euro 475,00
Übernachtung inkl. Frühstücksbuffet:	Euro 68,00

In der Gebühr sind Tagungsgetränke, Kaffeepausen am Vor- und Nachmittag, Mittagessen inkl. Getränken enthalten.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per E-Mail und die Rechnung. Bis zu 21 Tage vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Gebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Unterschrift

Ort / Datum

Unterschrift

IHRE THEMEN UND FRAGEN

zur Veranstaltung

Intensivtraining für Qualitätscoaches

zurück an

Fax: (0385) 595 88 68 oder **E-Mail: kammin@tmi-mv.de**
bis zum 15. September 2010

Ihre Daten

Unternehmen / Institution

Name / Vorname

Ihre Themen

Setzen Sie Ihre Schwerpunkte selbst! Teilen Sie uns Ihre gewünschten Themenschwerpunkte mit:

Ihre Fragen

Haben Sie individuelle Fragen? Ihre offenen Punkte werden neutralisiert- im Seminar als Fallbeispiele erörtert und mit möglichen Lösungen diskutiert: