

ALICE *Project* MARKUS

Dipl. Coach ▪ Wirtschaftstrainerin ▪ Lebens & Sozialberaterin



Modulare Qualifizierung zum Call Center Agent

Die Standards professioneller Telefonkommunikation

Mögliche Inhalte

Zeitgemäßer Kundenservice zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass die KundInnen die Möglichkeit haben, schnell und bequem Kontakt zum Unternehmen aufzunehmen, um Informationen und Auskünfte zu erhalten, Produkte zu bestellen, Aufträge zu erteilen oder eine Beschwerde loszuwerden. Das Call Center kristallisiert sich dabei immer deutlicher als die optimale Organisationsform für kundenorientierte Service- und Vertriebsleistungen heraus.

Professionelle Gesprächsführung am Telefon ist die Basis für gute Kundenbeziehungen. KundInnen am Telefon sind jedoch „unsichtbare“ GesprächspartnerInnen. Zur erfolgreichen Abwicklung des Telefonats ist daher eine besonders präzise und kundenorientierte Sprache notwendig.

Der erste Eindruck am Telefon - die Visitenkarte des Unternehmens

Persönliche Einstellung zum Kunden: Sach- und Beziehungsebene gut trennen können

Gespräche korrekt weiterleiten

Erkennen des persönlichen Kommunikationsstils

Aktives Zuhören - Verstehen ist mehr als Zuhören

Fragetechniken gezielt eingesetzt

Wirkungsvolle Wortwahl

Positiv formulieren

Die Wirkung der Stimme

Professioneller Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Gespräche positiv abschließ

Der Outbound-Agent

Mögliche Inhalte

Mit gezielten Anrufen sorgen Outbound-Agents dafür, dass die angestrebten Geschäftsziele erreicht werden können. Ob neue Kundenkreise erschlossen, aus KundInnen StammkundInnen werden, neue Produkte oder das Unternehmen optimal präsentiert werden sollen, liegt auch in der Verantwortung der Outbound-Agents.

Telefonmarketing – eine Begriffsbestimmung

Aufgabenstellungen im Outbound-Call Center

Pre-Sales

After-Sales

Die Besonderheiten des Erstkontaktes

Der optimale Gesprächseinstieg: durch gezielte Angebotsformulierung Interesse der KundInnen wecken

Fragetechnik zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse

Aktives Zuhören - Verstehen ist mehr als Zuhören

Gesprächsführung beim Up-Selling

Gesprächsführung beim Cross-Selling

Konkrete Terminfixierung durch Verbindlichkeit

Zentrale Elemente eines Gesprächsleitfadens

Einwandbehandlung

Argumentationstechnik

Die Wirkung der Stimme

Der Inbound Agent

Mögliche Inhalte

Um ein Optimum an Kundenzufriedenheit zu erreichen, ist ein Maximum an Service und Fachkompetenzen notwendig. Ob es um Fragen zu neuen Produkten, Dienstleistungen oder andere Themen geht, Inbound-Agents geben Ihren Kundinnen Antworten, die wirklich weiterhelfen. Inbound-Agents müssen das Reaktionsvermögen eines Boxers und die Ruhe und Konzentration eines Bogenschützen haben. Er/Sie muss sich innerhalb von wenigen Sekunden auf die Bedürfnisse und Wünsche von AnruferInnen einstellen, immer mit dem Ziel vor Augen, dass die KundInnen nach dem Anruf zufrieden sind.

Jedes Gespräch gut annehmen können

Fragetechniken zur raschen und präzisen Abklärung der Kundenwünsche

Eingehen auf Kundenbedürfnisse

Aktives Zuhören - Verstehen ist mehr als Zuhören

Beschwerden als Chance für langfristige Kundenbindungen

Das 4 Stufen-Modell des Beschwerdemanagements

Der persönliche Umgang mit Konfliktsituationen

Tipps für kundenorientierte Reklamationsbearbeitung

Einwandbehandlung

Die Wirkung der Stimme

Modulare Qualifizierung zum/zur Call Center-SupervisorIn

Ausbildungsabschnitt 1: Steuerungsinstrumente in Call Center-Projekten

Mögliche Inhalte

Führungsaufgaben in Call Centern gewinnen immer mehr an Bedeutung. Call Center-SupervisorInnen betreuen nicht nur eigenständig ganze Projekte, sondern beschäftigen sich ebenso mit der Qualitätssicherung und sind für eine professionelle Mitarbeiterführung verantwortlich.

Aufbau- und Ablauforganisation von Projekten
Umgang mit einer Staffplanung- und Forecasting-Software

Auswertung und Interpretation von wichtigen Kennzahlen im Call Center

Kontrolle der Umsatz- und Servicemerkmale
Grundlagen des Projektmanagements

Ausbildungsabschnitt 2: Mitarbeiterführung im Call Center

Mögliche Inhalte

Gezielter Einsatz von Call Center-Agents: Erkennen der MitarbeiterInnenpotentiale

Die Bedeutung von Führung häufig wechselnder Teams

Entwicklung einer Corporate Identity bei freien MitarbeiterInnen

Kommunikation als Führungsinstrument

Teamentwicklung

Motivation

Coaching von Call Center-Agents

Ausbildungsabschnitt 3: Qualitätssicherung im Call Center

Mögliche Inhalte

Erfolgreiches Beschwerdemanagement

Service-Levels messbar machen

Entwicklung von Scripts und Einwandargumenten

Qualitätssicherung im Sinne einer kunden- und serviceorientierten Gesprächsführung

Instrumente der Zielerreichung in Projekten

Ausbildungsabschnitt 4: Coaching am Arbeitsplatz (optional)

Im Coaching werden mit dem Coach Situationen aus der Praxis reflektiert und Feedback auf die unmittelbare Arbeitssituation gegeben.

Stressmanagement und Selbstorganisation

Mögliche Inhalte

Stress ist ein Faktor der heutigen Arbeitswelt -kurzfristig leistungssteigernd, längerfristig und bei unbefriedigender Bewältigung krankmachend. Bei Dauerstress sinken Produktivität und Leistung. Kompetenz im Umgang mit Stress ist ein Wettbewerbsfaktor. Wirksamer Abbau von Stress führt selbst unter unveränderten Arbeitsbedingungen wieder zurück zu Motivation und Leistungsfähigkeit.

Die persönlichen Zeitfresser

Den persönlichen Arbeitsstil optimieren

Ursachen und Funktion von Stress

Ultradiane Rhythmen - die natürliche Uhr des Körpers für Anspannung und Entspannung

Aufspüren eigener Stressoren und stresserzeugender Glaubenssätze

Erlernen und Erproben von kurzfristig wirksamen Entspannungstechniken

Balancing - mit Widersprüchen leben

ALICE *Project*
MARKUS

Alice Markus
Dipl. Coach
Wirtschaftstrainerin
Lebens & Sozialberaterin

Klinggasse 10
A-3420 Kritzensdorf

tel. / fax +43 (0) 22 43 24 821
mobil 0676 911 53 09
e-mail am@alice-markus.at
www.am-project.at