

Call-Center - Der Teamleiter als Erfolgscoach

Für Teamleiter im Call-Center

Zielgruppe

Team-Manager im Call-Center.

Voraussetzungen

Grundkenntnisse Kommunikation.

Seminarziele

Sie erfahren, wie Sie Coaching als effizientes Führungsinstrument einsetzen können. Sie erkennen die Ressourcen Ihrer Mitarbeiter und können sie durch individuelle Förderung und "Training on the Job" unterstützen. Durch "Helicopter-View" gewinnen Sie den nötigen Abstand, um konstruktives Feedback zu geben

Programm

Coaching als Methode: Grundlagen des Coachings • Coaching-Themen • Einsatzmöglichkeiten und Ziele • Eindrücke und Perspektiven • Einsicht durch Abstand: Neue Einsichten gewinnen durch "Helicopter-View".

Coaching im Call Center: Anforderungen an die Führungskraft als Coach im Call-Center • Fähigkeiten und Fertigkeiten des Coachs.

Mitarbeiter fördern: Motivation durch Mitarbeitergespräche • Zeitmanagement: Probleme überholen können • Ziele definieren, verfolgen und erreichen • Training on the Job • Wirkung von konstruktivem Feedback.

Methode

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit, Videoaufzeichnungen und -analysen.

SEMINAR-NR. 7863

**Inhouse-Seminar.
Termine und Orte
nach Absprache.**