Kurzinfo

AUSBILDUNG ZUM TELEFONIE-COACH

Spezialausbildung für den Kundenservice

Die Ausbildung zum Telefonie-Coach befähigt ausgewählte Mitarbeitende in kurzer Zeit dazu, in ihrer Rolle als Coach einen wirkungsvollen und mitarbeiterorientierten Coachingprozess im Praxisumfeld umzusetzen. Die Zertifikatsausbildung besteht aus drei Bausteinen:

Basistraining
2 Tage Grundlagenvermittlung

Im Training stimmen wir den Telefonie-Coach auf seine Rolle ein und vermitteln Schritt für Schritt, was in den jeweiligen Coaching-Phasen wichtig ist. Die Teilnehmenden erhalten das Handwerkszeug, um Gespräche zu analysieren und herauszufiltern, was sie als Coach rückmelden möchten. Mit praktischen Beispielen und Umsetzungshilfen wird die Anwendung von Feedback- und Fragetechniken intensiv geübt. Zum Schluss wird thematisiert, wie ein Coaching abgerundet wird und wie Entwicklungsziele mit Mitarbeitenden vereinbart werden.

Praxiseinheit
begleitetes Live-Coaching

Direkt an den Theorie-Teil schließt die Praxisphase an. Hier setzt der Telefonie-Coach die ersten Live-Coachings mit einer Person aus dem Team um. Ziel ist, dass der Coach den kompletten Coaching-Prozess in seiner neuen Rolle durchläuft und Handlungssicherheit im Praxisumfeld entwickelt. Wir unterstützen den Coach in seinen Handlungsschritten und geben bei Bedarf Hilfestellung. Im Anschluss wird das erste Coaching gemeinsam reflektiert und ausgewertet.

Für die Praxiseinheit sind vier Stunden pro Coach vorgesehen.

Kompetenz-Check
Transfer- und Qualitätssicherung

Nach 6 bis 8 Wochen folgt der Kompetenz-Check als dritter Baustein der Ausbildung. Hierbei werden Themen nach Bedarf vertieft und der Telefonie-Coach bei zwei Mitarbeiter-Coachings begleitet. Im Vergleich zur Praxiseinheit wird ein höheres Leistungsniveau vorausgesetzt, zudem erhält der Coach in der Nachbesprechung eine Übersicht zu seinen Ausprägungen im Kompetenzprofil. Hat der Coach die gestellten Anforderungen erfüllt, wird das Zertifikat zur Ausbildung übergeben.

Der Kompetenz-Check umfasst einen Tag pro Coach.

Wie zahlt sich eine Investition in Telefonie-Coaches aus?

Die Besetzung einer Coach-Stelle muss sich belastbar rentieren. Wir sind der Überzeugung, dass es sich auf verschiedenen Ebenen auszahlt, diese Schlüsselposition zu besetzen.

- **Höhere Servicequalität**
  Die Kundenkommunikation Ihrer Mitarbeitenden verbessert sich
- **Zufriedenere Kunden**
  Effizientere und qualitativere Gespräche = zufriedenere Kunden
- **Besseres Arbeitsklima**
  Wertschätzendes Feedback nimmt Druck von den Mitarbeitenden
- **Sinkende Kosten**
  Wenn Effizienz und Qualität steigen, sinken die operativen Kosten
- **Mehr Effizienz**
  Bessere Kommunikation führt zu kürzeren Gesprächszeiten
- **Geringere Fluktuation**
  Zufriedenere Mitarbeitende bleiben länger im Unternehmen

Kurzinfo

AUSBILDUNG ZUM TELEFONIE-COACH

Spezialausbildung für den Kundenservice

Weitere Informationen zur Coach-Ausbildung

Zielgruppe

Teilnehmende des Trainings sind in der Regel kommunikativ starke und erfahrene Mitarbeitende im Kundenservice, die für die Funktion des Telefonie-Coaches vorgesehen sind. Die Coach-Ausbildung ist aber auch für Teamleiter:innen, Wissensmultiplikatoren, Paten oder Trainierende eine optimale Ergänzung, wenn sie regelmäßig Side-by-Side-Coachings durchführen oder neue Service-Agenten die Telefonie einarbeiten.

Gruppengröße

Die Qualifizierung ist eine Inhouse-Veranstaltung, die sowohl für Einzelpersonen als auch für Gruppen bis maximal 8 Teilnehmende umsetzbar ist.

Kompetenz-Aufbau

Vor der Ausbildung kann optional eine **Vorqualifizierung** stattfinden, um die kommunikativen Kompetenzen für die Coach-Rolle gezielt zu stärken.

Nach dem 2-tägigen **Basistraining** und der direkt anschließenden **Praxiseinheit** (4 Stunden pro Coach) ist der Coach in der Lage, Mitarbeiter-Coachings ohne Unterstützung durchzuführen und seine Handlungsroutinen aufzubauen.

Im zeitlichen Abstand folgt der **Kompetenz-Check** (1 Tag pro Coach) als dritter Baustein zur Transfersicherung und weiteren Professionalisierung. Nach erfolgreicher Absolvierung erhält der Coach sein Ausbildungszertifikat.

Zur kontinuierlichen Weiterentwicklung ausgebildeter Coaches bieten wir **Coach-the-Coach**-Module zu verschiedenen Themenfeldern an.

Ich bin gern persönlich für Sie da!

Monika Lex | Trainerin und Coach für den Kundenservice

Bei Interesse an unserer Ausbildung zum Telefonie-Coach nehmen Sie bitte mit mir Kontakt auf. Im unverbindlichen Erstgespräch klären wir Ihren konkreten Bedarf und Sie erhalten zeitnah Ihr Angebot.

04661 / 607 54 77

lex@qualitiks.de

Telefonie-Coach.de

Link zur Produktseite

Termin vereinbaren