



Monika Lex

Weiterbildungsexpertin für Trainer und Coaches im Kundenservice

Schaffen Sie mit der Coach-Ausbildung die Grundlage, um Qualität aus den eigenen Reihen heraus zu sichern und zu steigern.

Positionierung

Mein Einsatzfeld: Qualitätsentwicklung im telefonischen Kundenservice – durch Menschen, die selbst im System sind.

Über 25 Jahre im Kundenservice – als Trainerin, Trainingsentwicklerin und Telefonie-Coach – haben mir gezeigt: Servicequalität lässt sich nicht allein im Seminarraum entwickeln. Sie entsteht am Arbeitsplatz, im echten Gespräch, im konkreten Feedback.

Ein externer Coach bringt viel mit – aber er kennt die internen Strukturen, die Sprache und die Dynamiken nicht. Ein interner Coach ohne methodische Grundlage hat das Wissen – aber nicht das Handwerkszeug. Die Ausbildung zum Telefonie-Coach schließt genau diese Lücke: systematisch, praxisnah und auf das Tagesgeschäft ausgerichtet.

Leistungsangebot

Ausbildung zum Telefonie-Coach

Praxisnahe Ausbildung, die interne Mitarbeitende zu methodisch fundierten Coaches im telefonischen Kundenservice qualifiziert. Inhalt: Gesprächsbeobachtung, strukturiertes Feedback, Entwicklungsplanung und Coaching am Arbeitsplatz.

Weiterentwicklung für Coaches

Für bereits ausgebildete Telefonie-Coaches: Train-the-Coach-Formate, Kalibrierung und Supervision zur Qualitätssicherung der Coaching-Arbeit sowie Aufbaumodule zu spezifischen Kommunikationsthemen.

Coaching im KI-Zeitalter

KI-Systeme analysieren Servicegespräche zunehmend automatisiert – doch nicht jeder Mitarbeitende entwickelt sich allein auf Basis digitaler Rückmeldungen weiter. Ich unterstütze Coaches dabei, diese Veränderung aktiv zu gestalten und klassisches Coaching mit neuen Technologien zu verbinden.

Was ich einbringe

- Über 25 Jahre Erfahrung in Aus- und Weiterbildung im telefonischen Kundenservice
- Praxiserprobte Ausbildung zum Telefonie-Coach – seit mehreren Jahren erfolgreich im Einsatz
- Methodisch fundierte Weiterbildungsformate: Coach-the-Coach, Kalibrierung & Supervision, Aufbaumodule zur Stärkung der kommunikativen Kompetenz
- Die Überzeugung, dass nachhaltige Servicequalität durch interne Kompetenz entsteht – nicht durch externe Abhängigkeit
- Expertise im Bereich der Qualitätssicherung von KI-Dialogsystemen aus Endkundensicht

Kontakt Daten

QualitiKs GmbH • Monika Lex | Kirchensteig 3a | 25899 Niebüll

Tel.: 04661 / 607 54 77 | Mobil: 0179 / 48 52 117 | Mail: lex@qualitiks.de | www.qualitiks.de