

## Coaching: Qualität schaffen und Qualität sichern durch Training on the Job in der Telefonie

Eine Schraube ist eine Schraube ist eine Schraube. Wenn der Produktionsablauf einmal stimmt, kommt immer die gleiche Produktqualität am Ende dabei heraus, und schlimmstenfalls können Sie eine Fehlproduktion aussortieren. In der Telefonie dagegen – wie allgemein in der Dienstleistung – entsteht die Qualität immer wieder neu: In jedem einzelnen Gespräch müssen die MitarbeiterInnen alles richtig machen.

Unterschiedliche Kunden mit unterschiedlichen Anliegen, unterschiedliche MitarbeiterInnen mit unterschiedlicher Tagesverfassung, unterschiedlichen kommunikativen Fähigkeiten und eventuell sogar unterschiedlichen Kenntnis- oder Ausbildungsständen. Bei soviel Differenz bedarf die Qualität Ihrer Telefonie einer steten Pflege und Kontrolle durch individuelles Training on the Job.

Training on the Job in Ihrem Unternehmen hat zwei Dimensionen: Das **Coachingkonzept** bildet die Basis und ist gleichzeitig die Struktur für die praktische **Umsetzung des Coachings im Training on the Job**. Hier eine Orientierung für das Training Ihrer Führungskräfte oder ausgewählter Multiplikatoren.



### Workshop Coaching-Konzept: Training on the Job im Unternehmen einführen

Erfolgreiches und professionelles Training on the Job (ToJ) basiert auf einer Reihe von Grundsatzentscheidungen, die Sie in Ihrem **Coachingkonzept** festlegen:

Wollen Sie ToJ eher als Instrument der Kontrolle oder der Personalentwicklung einsetzen? Welche Methoden wollen Sie einsetzen, welche technischen Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung oder werden geschaffen, wer soll das ToJ durchführen, welche Qualität wollen Sie erreichen und vor allem: Wie definieren Sie diese Qualität? Sollen Ihre MitarbeiterInnen nett sein, oder sollen sie mehr verkaufen?

Um die momentane und vor allem die nach dem ToJ erreichte Qualität messen zu können, brauchen Sie **klare Qualitätskriterien**: Sollen diese Kriterien und die Messergebnisse in Zielvereinbarungen und eine leistungsorientierte Vergütung einfließen? Was sagt Ihr Betriebsrat zu all dem?

Nach dem Workshop Coaching-Konzept sind Ihre MitarbeiterInnen in der Lage, ein Coachingkonzept aufzustellen und erfolgreich in Ihrem Unternehmen einzuführen. Und dann geht es an die Umsetzung!

Fragen über Fragen, die wir in dem eintägigen Workshop **Coachingkonzept** klären:

#### Grundlagen des Coachings

- Was bedeutet Coaching?
- Qualität in der Dienstleistung und im Service
- Wo hört Coaching auf?

#### Elemente des Coaching-Konzepts

- Ausgangssituation und Zielsetzung
- Coaching-Philosophie: Kontrolle oder Entwicklung?
- Organisatorische Anforderungen: Wer, wann, wie oft und wo?
- Auswahl der geeigneten Methodik: Von silent monitoring bis side by side
- Definition der Instrumente: Technik und Papier
- Definition der Qualitätsanforderung: Der Qualitätsleitfaden
- Dokumentation und Auswertung: Wie geht es weiter?
- Umgang mit dem Betriebsrat

## Workshop Coaching Praxis: Professionelles Training on the Job wirksam durchführen

Sie wollen, dass Ihre MitarbeiterInnen kürzere Telefonate führen? Mehr verkaufen? Beides? Sie möchten wissen, welche MitarbeiterInnen die Fach- oder Kommunikationstrainings erfolgreich umsetzen, und welche noch Unterstützung brauchen? Ihnen ist wichtig, aus erster Hand zu erfahren, welche Themen die Kunden gerade bewegen oder was die häufigsten Einwände gegen Ihr Angebot sind?



Befähigen Sie Ihre Führungskräfte oder ausgewählte MultiplikatorInnen, durch eine

Die TeilnehmerInnen erlernen und üben konstruktive und effiziente Gesprächstechniken für ein professionelles Training on the Job und erhalten ein ausführliches Feedback mit Videounterstützung.

### Sie wollen noch mehr?

Gerne unterstützen wir Ihre Qualitätsmessung und Ihre Führungskräfte weiter durch

- Coach the Coach: Begleitung Ihrer Coaches bei der praktischen Umsetzung mit Einzelfeedback
- Quality Calls: Messung Ihrer Gesprächsqualität durch den Blick von außen
- Externes Training on the Job: Kommunikatives Coaching Ihrer Telefon-MitarbeiterInnen

Lassen Sie uns darüber reden!  
Holen Sie ein Angebot ein, das auf Ihre Anforderungen und Voraussetzungen maßgeschneidert ist.

professionelle Analyse und ein konstruktives Feedback Ihren MitarbeiterInnen zu helfen, ihre Telefonate inhaltlich und kommunikativ auf hohem Niveau zu führen. Die abschließenden Zielvereinbarungen können zusätzlich als Basis einer leistungsorientierten Vergütung oder für die jährlichen Mitarbeiterbeurteilungen herangezogen werden.

### Die Durchführung des Coachings

- Das Johari-Fenster: Selbstbild vs. Fremdbild
- Das Coaching-Gespräch mit RAFAEL
- Selbstreflektion und Feedback im Fokus
- Feedback richtig geben
- Das Gespräch lenken: Fragetechniken im Coaching
- Positiv formulieren statt Killerphrasen
- Nonverbale Kommunikation: Körpersprache im Coaching

### Die Klippen im Coaching-Gespräch umschiffen

- Mit welchen Schwierigkeiten Sie rechnen sollten
- Lösungsmöglichkeiten