



Das Trainerteam der SUMMACOM AKADEMIE, SUMMACOM ist eine Marke der SPARDA Telefonservice GmbH & Co. KG

MEHR ERFOLG DURCH WEITERBILDUNG MIT SYSTEM

Steigerung von Effizienz, Qualität und Umsatz
durch Mitarbeiterfortbildung und -motivation.

In Anbetracht der neuen Erwartungen und Herausforderungen, die an die Leistung eines Call Centers gestellt werden, ist es umso bedeutender, die persönliche Kommunikation mit den Kunden weiter zu optimieren. Trotz eines kontinuierlich wachsenden Bedarfs an intelligenten Kommunikationslösungen, bleibt die Mensch-Mensch-Kommunikation am Telefon unabdingbar. Denn ein zufriedenstellender Service liegt noch immer einer professionellen Kommunikation zu Grunde beziehungsweise wird von den Kunden über diese gemessen und bewertet. So werden kleinere Unzufriedenheiten bezüglich des Produkts durch einen guten Service relativiert und im Umkehrschluss führt jedoch auch ein nicht zufriedenstellender Service oftmals zu einem Anbieterwechsel.

Herausforderungen und Teufelskreis

Letztlich stehen im Zuge dessen ebenso die Zufriedenheit und Motivation des Call Center-

Mitarbeiters im Fokus. Ein positiver Gesprächsverlauf und die Lösung des Kundenanliegens sind schließlich für beide Seiten wichtig. Erfolgreiche Gespräche motivieren den Mitarbeiter und wirken sich positiv auf seine weiteren Gespräche aus.

Oftmals besteht jedoch hier die Gefahr, in einen Teufelskreis zu geraten. Dieser setzt sich aus Komponenten wie Routine, Zeitdruck und den fachlichen sowie technischen Anforderungen zusammen. Die Mitarbeiter haben zumeist kaum Gelegenheit und Kapazitäten, sich auf ihr Kommunikationsverhalten zu konzentrieren beziehungsweise dieses in einer Selbstreflexion zu überdenken. Letzteres wird viel eher durch andere Personen, wie etwa den Teamleitern, ausgelöst.

Doch das Wissen, etwas besser machen zu „müssen“ ist noch kein Garant dafür, dies tatsächlich zu tun. Stattdessen hat eine nachhaltige Veränderung vor allem dann eine Chance, wenn ihr ein persönliches „Aha-Erlebnis“ beziehungsweise eine Selbsterkenntnis voran geht. Die eigene Kommunikation gilt es in der Praxis kontinuierlich zu optimieren.

Training als Lösung

Hier sind Coaching und Training die beiden Schlüsselwörter. Unserer Erfahrung nach werden Veränderungsbereitschaft und eine Optimierung der Kommunikation dann erzielt, wenn in regelmäßigen Abständen die Routine aufgebrochen wird. Denn Kommunikation lebt durch Routine und wird jedoch gleichzeitig durch diese zerstört.

In unseren Trainings setzen wir den Fokus bewusst auf das bereits gegebene positive Fundament. Wir werben nicht damit, Kommunikation neu zu erfinden.

Unser Ansatz lautet: Vorhandene Kompetenzen neu hervorheben. Das bedeutet für uns innerhalb der Trainings in erster Linie zu sensibilisieren, auf das Wesentliche aufmerksam zu machen und die Betrachtung aus anderen Perspektiven anzuregen.

Wir sehen somit auch von theoretischen Lehrvorträgen ab. Der Praxisbezug muss an jeder Stelle unbedingt gegeben und insbesondere für die Teilnehmer greifbar sein.

Deshalb bieten wir inhaltliche Bausteine an, die wir je nach Zielgruppe und Anforderungen ganz individuell abstimmen und anpassen. So wollen wir im Zuge des Trainings einen direkten Bezug zum tagtäglichen Job der Teilnehmer schaffen. Dieser bildet die optimale Grundlage, um Hindernisse und Schwächen aufzudecken und anzugehen, sowie die vorhandenen Stärken zu stärken.

Die beiden Klassiker Kommunikation und Vertrieb

Der Fokus auf das Wesentliche findet sich in unserem Portfolio wieder: Kommunikation und Vertrieb sind unsere Kernkompetenzen. Wir konzentrieren uns auf jene Punkte, die es für einen Call Center-Mitarbeiter zu erlernen beziehungsweise immer wieder aufzufrischen gilt, wie zum Beispiel:

- positiv formulieren
- aktiv zuhören
- sich in den Gesprächspartner hineinversetzen
- an der richtigen Stelle die richtigen Fragen stellen

Wir decken Mythen auf und regen neue Sichtweisen an:

- Bedeutet Verkauf tatsächlich Manipulation?
- Weiß der Kunde immer selbst, was er braucht?
- Findet richtiger Vertrieb ausschließlich in der Outbound-Telefonie statt?
- Kann ein „Nein“ spannend sein und muss der Kunde drei Mal „Nein“ sagen, bevor er erlöst wird?

Die SUMMACOM AKADEMIE zeichnet ein jahrelang erfahrenes, professionelles und qualifiziertes Trainerteam aus, das durch eigene Erfahrungen einen direkten Praxisbezug und dadurch Empathie für die besonderen Anforderungen der Call Center-Branche aufbringt.

Leadership

Genau aus diesem Grund bieten wir nicht nur Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt Trainings und Seminare an, sondern auch der Führungsebene zum Thema Leadership. Schließlich hat jede Branche ihre

eigenen „Stolpersteine“ und individuellen Herausforderungen:

- Heute Agent, morgen Teamleiter: Die Sandwich-Position
- Positive Gesprächsatmosphäre vs. „Die Quote stimmt nicht“
- Motivation vs. Demotivation

Interaktive Lernevents

Unsere Seminare und Trainings kennzeichnen sich durch einen interaktiven Charakter: Lernevents statt Podiumsvorträge. Neben Theorie-Input setzten wir Einzel-, Gruppen- und Praxisübungen ein. Darüber hinaus sind Video, Audio- sowie Feedback-Sequenzen fester Bestandteil. So ermöglichen wir den Teilnehmern einen Zugang zu den verschiedenen Inhalten und fördern den Lernprozess. Damit die Teilnehmer die Inhalte der Trainings im Nachgang eigenständig wiederholen beziehungsweise weiter verinnerlichen können, erhalten sie von uns ein Handout inklusive eines Fotoprotokolls.

Coaching

Um langfristige Erfolge kontinuierlich zu fördern gilt Coaching noch immer als das Instrument der Nachhaltigkeit. Auch für uns stellt Coaching einen festen und unerlässlichen Baustein in Sachen Kommunikationsoptimierung dar. Denn insbesondere in der Call Center-Branche führt kein Weg an Coaching vorbei: Es ist das optimale „Werkzeug“, um Wertschätzung, Motivation und Zielerreichung bei den Mitarbeitern zu fördern. Wir führen intern regelmäßig Coachings durch und bieten dies auch für externe Kunden an. Gerade im Zuge kommunikativer Trainings empfehlen wir stets, an diese entsprechende Coachings (side-by-side) anzuknüpfen. Darüber hinaus bilden wir intern und extern Mitarbeiter in der Multiplikator-Rolle Trainer oder Coach aus.



Alle Informationen und Kontaktdaten auf www.summacom.de/akademie/