

Call-Handling

Ein Seminar für Telefon-Berater im Supportbereich

Inhalte

- Prinzipien einer guten Hotline-Beratung
- Verhaltensprofil für die Hotline-Beratung
- Übungen zur Erreichung einer positiven Beziehungsebene der Kommunikation

Prinzipien einer guten Hotline-Beratung

In einem ersten Schritt werden von den Teilnehmern Prinzipien einer guten Hotline-Beratung erarbeitet und anschließend um wissenschaftliche Ergebnisse ergänzt.

Verhaltensprofil für die Hotline-Beratung

Nachdem diese Verhaltensprinzipien für die Hotline-Beratung von und mit den Teilnehmern erarbeitet worden sind, gilt es diese praktisch umzusetzen. Dabei stehen zwei Ziele im Vordergrund: 1. die Einübung der Verhaltensprinzipien für die Hotline-Beratung und 2. die individuelle Rückmeldung über das eigene Beraterverhalten an jeden einzelnen Teilnehmer durch den Vergleich von Fremd- und Selbstbild.

Dieses Verhaltensprofil stellt das zentrale Instrument des Seminars dar.

Anhand dieses Verhaltensprofils werden Beratungsgespräche so analysiert, dass die Teilnehmer sowohl eine eigene Einschätzung ihres Beraterverhaltens vornehmen als auch von den restlichen Teilnehmern eine Rückmeldung über ihre Außenwirkung erhalten. Die Moderation dieser beiden Einschätzungen erfolgt via Profilvergleich.

Übungen zur Erreichung einer positiven Beziehungsebene der Kommunikation

Für das Gelingen eines Beratungsgesprächs ist es notwendig, dass der Kunde sein individuelles Problem offen äußern kann.

Aus diesem Grund üben die Teilnehmer Techniken ein, mit deren Hilfe eine positive Beratungsatmosphäre entsteht.

Darüber hinaus sollte der Hotline-Berater, nachdem der Kunde sein Anliegen vorgetragen hat, sicher gehen, ob er das Problem des Kunden auch wirklich verstanden hat, welche Erfahrungen der Kunde im Umgang mit der Software mitbringt, in welchem Zustand sich der Computer befindet und welche Hypothesen der Kunde selber über eine mögliche Problemlösung hat. Entsprechende Übungen und Rückmeldungen runden das Seminar ab.

Organisation

Methodischer Schwerpunkt ist die praktische Umsetzung neuer Verhaltensweisen in der Beratungssituation. Einzelne Themen werden auch in Form von Lehrvorträgen und Lehrgesprächen behandelt. In der Gruppensituation wird daher die Einzelarbeit, die Diskussion, die Gruppenarbeit und das Rollenspiel (praktische Übungen zum Beraterverhalten, individuelles Coaching mit Videofeedback) praktiziert.

Das Training wird von einem Trainer der bao GmbH durchgeführt.

Dauer und Teilnehmeranzahl

Das Seminar ist auf zwei Tage (8 Std. inkl. Pausen) für max. 6 Personen ausgelegt.

Honorar

4.000,- € inkl. Vorbereitung, Materialien und Teilnahmezertifikat.

Materialien

Die Teilnehmer erhalten als Schulungsmaterial und zur Nachlese die zum Einsatz kommenden Folien einschließlich der Praxisbeispiele.

Hintergrundliteratur

Birkenbihl, V.F. (2004). *Kommunikationstraining. Zwischenmenschliche Beziehungen erfolgreich gestalten*. Moderne Verlagsgesellschaft.

Tietze, K.-O. (2003). *Kollegiale Beratung*. Rowohlt.