

Warum Telefon-Coaching?

Kommunikationstrainings für eine verbesserte Kontaktqualität sind ein wichtiges Instrument – keine Frage. Bei diesen Trainings kann es allerdings passieren, dass mit einigem Zeitabstand im Arbeitsalltag wieder gewohnte Arbeitsroutine die Trainingserfahrungen verblassen lässt. Genau das wird verhindert mit dem Telefon Coaching, das für eine dauerhafte Verbesserung der Kontaktqualität sorgt.

Beim Telefon Coaching wird von imug Mitarbeitern telefonisch Kontakt mit dem Mitarbeiter aufgenommen und ein konkretes Kundenanliegen simuliert. Es werden „normale Kundengespräche“ geführt (Mystery Calling). Im Hintergrund hört der imug Coach zu, der sich kurz nach Abschluss des Gespräches einschaltet und mit dem jeweiligen Mitarbeiter das gerade abgelaufene Gespräch bespricht. Die Intervention erfolgt nicht im Sinne eines Controllings, sondern einer Unterstützung, die für den Mitarbeiter hilfreich sein soll.

Was bringt Ihnen ein Telefon Coaching?

Mit Hilfe des Telefon Coachings werden Mitarbeiter praxisnah und individuell im Kundenkontakt unterstützt.

Ihre Vorteile:

- Individuelles Training Ihrer Mitarbeiter
- Training am Arbeitsplatz in realer Gesprächssituation
- Begleitung der Mitarbeiter über einen längeren Zeitraum
- Auswahl gezielter, besonders wichtiger Gesprächssituationen/ Kundenanliegen möglich

Wie läuft ein Telefon Coaching ab?

Das Telefon Coaching läuft in vier Phasen ab:

- Konkretisierung: Festlegung der Kundenanliegen und Kontaktstellen, Vereinbarung über Vertraulichkeit
- Schulungssequenz: Auftaktseminar (Mitarbeiter einbeziehen, Coach kennen lernen, Basisschulung)
- Coachingsequenz: Telefon Coaching auf der Basis von Mystery Callings
- Abschlussequenz: Bericht über Coaching-Prozess, ggf. erneute Schulung zum Abschluss oder auf Wunsch persönliche Coaching-Gespräche

Was wird genau untersucht?

Gegenstand des Coachings sind verschiedene Beobachtungsinhalte z.B.:

- Gesprächsannahme
- Inhaltlicher Verlauf der Kundengespräche (Gesprächsphasen, Angebote etc.)
- Einsatz von Kommunikationstechniken (namentliche Ansprache, Zuhörtechniken etc.)
- Verhaltensbezogene Aspekte (Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Verkaufsinteresse etc.)
- u.a.m.

Welche Leistungen erhalten Sie?

Folgende Leistungen erhält Ihr Unternehmen:

- Kick off - Trainings für die Mitarbeiter
- Durchführung der Mystery Calls nach einem vorher abgestimmten Konzept
- Telefonische Coaching-Gespräche nach Abschluss der Mystery Calls
- Auf Wunsch zusätzlich persönliche Coaching-Gespräche
- Auf Wunsch kurze Dokumentation des Coaching-Prozesses (enthält keine mitarbeiterbezogenen Daten)

imug Leistungen und Referenzen im Themengebiet Servicequalität

Leistungen der imug Beratungsgesellschaft im Themengebiet Servicequalität

Service Checks

Zur Überprüfung der tatsächlichen Qualität des Kontaktmanagement in spezifischen Bereichen und zum Aufzeigen von Verbesserungspotentialen.

Kundenzufriedenheitsbefragungen

Um die Servicequalität aus Sicht der Kunden zu erfassen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Telefon Coaching

Unterstützung von Mitarbeitern im telefonischen Kundenkontakt mit individuellem Coach.

Service Scouts

Erfassung der Wahrnehmung der Servicequalität aus Sicht „echter Kunden, die systematisch über ihre Erfahrungen und Erlebnisse berichten.

Unterstützung der Kundenorientierung von Mitarbeitern

z.B. Definition von Qualitätsstandards, Entwicklung von Kennziffern, die die Servicequalität abbilden, Optimierung von Prozessen und Strukturen zur Verbesserung des Servicelevels.

Beschwerdemanagement

Implementierung eines Beschwerdemanagements zum qualifizierten und effizienten Umgang mit Kundenbeschwerden, Coaching, Beschwerde-zufriedenheitsanalysen.

Trainings

Kommunikationstrainings (persönliche und telefonische Kommunikation), Schreibwerkstätten zur Verbesserung der Schriftkommunikation, Training professionelle Beschwerdebearbeitung, u.a.m.

Auftraggeber im Bereich Servicequalität (Auswahl):

avacon, Helmstedt
AVU, Gevelsberg
dm-drogerie markt, Karlsruhe
Center Parcs, Bispingen
Stadtwerke Hannover AG, Hannover
GASAG, Berlin
HEIN GAS, Hamburg
Nds. Landesamt für Bezüge und Versorgung, Hannover
Tegut..., Fulda
u.a.m.



Gern besprechen wir mit Ihnen weitere Details.
Rufen Sie uns doch einfach an
Birgitt Pollmann, Tel: 0511/ 12196-15,
email: pollmann@imug.de.