

Seminarreihe Callcenter

## Train the Trainer - Supervision

Kennziffer  
**06.88**

Sie haben in den vergangenen Jahren eine Ausbildung zum Train the Trainer im Callcenter (Inbound/Outbound) absolviert? Im Rahmen eines Supervisionstages haben Sie nun Gelegenheit, Fälle aus der betrieblichen Praxis zu analysieren und Anregungen für künftige Trainingsituationen im Callcenter zu erhalten. Partizipieren Sie vom Austausch erfahrener Trainer/-innen und erarbeiten Sie gemeinsam Lösungen.

- Zielgruppe:** Mitarbeiter/-innen, die eine Ausbildung für die Methode Training am Arbeitsplatz/Vertriebsbegleitung absolviert haben bzw. als Trainer/-in für Callcenter bzw. Vertriebsbegleiter am Train-the-Trainer-Seminar teilgenommen haben
- Ihr Nutzen:**
- Sie sind in der Lage, Ihre bisher gemachten Erfahrungen als Trainer/-in im Callcenter zu reflektieren.
  - Sie sind in der Lage, bei künftigen Trainingsituationen im Callcenter neue methodische und didaktische Impulse anzuwenden.
  - Sie erhalten auf Basis vorbereiteter Fallstudien, Hilfestellungen zur Optimierung des persönlichen Trainingsverhalten und können diese in der täglichen Praxis im Callcenter nutzen.
- Voraussetzung:** Seminar:  
Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer und Coach im Callcenter (Inbound/Outbound) (06.89)  
oder vergleichbare Ausbildung im Rahmen einer Trainerqualifizierung
- Programm/Inhalte:** siehe Rückseite
- Referent:** Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur; Geschäftsführer, Sparkassenbetriebswirt, zertifizierter DISG- und PERSONAL-LOG-Verkaufstrainer sowie systemischer Business Coach mit langjährigen Vertriebs- und Trainingserfahrungen im Callcenter
- Termine:** 17.10.2013
- Dauer:** 1 Tag
- Teilnehmerzahl:** 10    **Preis:** 295 €

**Hinweis:** Bitte mailen Sie bis 4 Wochen vor dem Seminar Herrn Gesser (peter.gesser@gesser.biz) geeignete Fälle, die Sie im Rahmen der Supervision behandeln möchten.

**Anmeldung:** Sandra Steil, Tel.: 0251 2104-728  
**Inhalte:** Edmund Honermann, Tel.: 0251 2104-739

Seminarreihe Callcenter

## **Train the Trainer - Supervision**

Kennziffer  
**06.88**

### **Programm**

09:30 bis 16:45 Uhr - Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur.

Das Seminar wird als eine Kombination aus Supervision und Workshop durchgeführt. Die Methode der Supervision kommt aus dem pädagogischen Bereich und wird zunehmend auch in der Wirtschaft für Führungskräfte insbesondere zur Reflexion und Optimierung von Trainings-, Teams- und Coachingsituationen genutzt. Dabei lernen Sie als Trainer in der Supervision, Ihr berufliches Handeln zu prüfen und zu verbessern. Dazu vereinbaren Sie mit dem Supervisor Ziele. Inhalte sind dabei die praktische Arbeit, die Rollen- und Beziehungsdynamik zwischen Trainer und Trainee, die Zusammenarbeit im Team oder auch in der Organisation.

In unserem Seminar für Train the Trainer im Service- und Callcenter stehen daher Ihre individuellen Themen und gewünschten Inhalte im Fokus. Diese werden vor der Veranstaltung mit Ihnen abgestimmt. In der Vergangenheit wurden dabei folgenden Themen bearbeitet:

- Umgang mit schwierigen Trainingssituationen - spezifische Fallbearbeitung
- Verweigerungshaltungen bei Trainees bearbeiten
- Alternative Formen der Wissensvermittlung im Trainings-/und Qualifizierungsalltag
- Umgang mit Rollenübungen und Simulationen
- Erfahrungsaustausch zu konfliktären Leistungsbeurteilungs- und Führungsgesprächen
- Umgang mit transfersichernden Maßnahmen im Trainingsbetrieb