



Der Newsletter zu den Sparkassen-Callcenter
Qualitätstagen

05/2013

Neues zu den CC-Tagen



Sollte Ihr Mail-Programm diesen Text und die Abbildungen nicht vollständig darstellen können, so finden Sie hier den Newsletter in der [Web-Ansicht](#) und hier als [PDF-Dokument](#).

Editorial

Guten Tag,

wir basteln fleissig an dem Programm der 9. Callcenter-Qaulitätstage am

28. - 29. November 2013.

Das Programm und die Anmeldeinformationen werden ab Ende Mai/Anfang Juni vorliegen.

Vorab erhalten Sie einige Informationen zu Themen und Veranstaltungen.

Ihr Orgateam!

Qualitätssicherung im Servciecenter - Ausbildungsgang "Train the Trainer" startet am 4. Juni 2013 in Münster

Der 15. Ausbildungsgang ist wohl nicht unbedingt ein rundes Jubiläum, aber dennoch ein Grund, einmal genauer hin zu schauen. Seit der ersten Durchführung in Kooperation mit der Sparkasse Dortmund wurden die Inhalte stark modifiziert und immer wieder an die sich deutlich veränderte "Telefon"-Landschaft in den Sparkassen angepasst.



Peter Gesser sprach mit einigen Absolventen der vergangenen Jahre und hat ein paar Statements zu den Inhalten und Nutzen der Trainerausbildung zusammengestellt.

Peter Gesser: Ihre Ausbildung zum „Vertriebsbegleiter“ an der Sparkassenakademie liegt nun schon einige Zeit zurück. Aus Ihrer heutigen Perspektive: Was war der größte "Aha-Effekt" der Ausbildung?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Der größte Aha-Effekt war, zu erkennen, wie unterschiedlich sich verschiedene Menschen bei ein und demselben Thema verhalten und mit mir interagieren (PERSOLOG-Modell). Ich kann diese Unterschiede nun besser einschätzen und darauf eingehen.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Ein sehr großer Aha-Effekt waren der Einsatz und der Nutzen des Beobachtungs- und Feedbackbogens. Diese Schriftlichkeit erleichtert das Training sehr und macht es zudem effektiver: Training ist verbindlicher, der Trainingsverlauf, die Veränderungen sind gut ersichtlich, die Akzeptanz und die Motivation auf Seiten des Trainees sind gesteigert.*

Matthias Stengel, Fördesparkasse: *Ich habe die Inhalte der Ausbildung umgesetzt und bin immer noch beeindruckt, wie gut die Instrumente, wie beispielsweise "Einschätzung mit dem Persönlichkeitsprofil", funktionieren. Es gibt und gab zahlreiche Situationen, in denen mir mein Führungsalltag erleichtert wurde und wird.*

Peter Gesser: Hat sich Ihr Verständnis für Training bzw. Ihr Selbstverständnis als Trainer/Vertriebsbegleiter durch die Ausbildung geändert? Wenn ja, wie?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Mein Umgang mit dem Thema hat sich geändert. Habe ich vorher Training über alle Mitarbeiter gleich verteilt, entscheide ich nun, wer Training nötiger hat und wer nicht. In diesen Fällen schenke ich den entsprechenden Mitarbeitern mehr Zeit. Auch der Trainingsablauf ist nun wesentlich strukturierter und kann daher besser an den Bedürfnissen der Mitarbeiter orientiert werden.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Ja, mein Selbstverständnis hat sich durch die Ausbildung geändert. Ich nehme meine Aufgabe als Trainer anders wahr und nehme mich im Training mehr zurück. Ich gebe jetzt Denkanstöße, indem ich „passende Fragen“ stelle und meinen Trainee selbst in die Verantwortung nehme. Er findet so selbst Wege und Ideen, was er ändern kann, will und sollte, ohne dass ich Lösungen vorgeben muss.*

Matthias Stengel, Fördesparkasse: *Das hat sich teilweise geändert. Grundsätzlich bin ich immer ein Befürworter von Trainings gewesen. Durch die Ausbildung habe ich aber zusätzlichen fachlichen Input erhalten. Dadurch bin ich in der Lage, Trainings strukturierter und zielsicherer zu*

gestalten. Das ist nicht nur effizienter, sondern wirkt auch kompetenter bei den Trainees. Und das sorgt für mehr Vertrauen in der Beziehung vom Trainer zum Trainee.

Peter Gesser: Welche positiven „Nebeneffekte“ hat die Ausbildung zum „Vertriebsbegleiter“ möglicherweise für andere Bereiche Ihrer beruflichen Tätigkeit gehabt? Was hat sich als besonders nützlich erwiesen?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Die Erkenntnisse aus dem Umgang mit dem PERSOLOG-Modell sind auch über die eigene Abteilung hinaus sehr nützlich beim Umgang mit Menschen. Gerade auch in der Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern ist es gut, diese in ihrem Verhalten besser einschätzen zu können.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Grundsätzlich hilft auch mir das Modell der Persönlichkeitstypen in vielen Bereichen weiter. Kollegen und Kolleginnen kann ich nun besser „einordnen“ und die Zusammenarbeit ist dadurch erleichtert und dementsprechend effektiver.*

Matthias Stengel, Fördesparkasse: *Das fachliche Know How wird mittlerweile im Hause immer mehr geschätzt. Dadurch haben sich weitere Trainings in anderen Vertriebseinheiten der Förde Sparkasse ergeben. Wir führen in Filialen teilweise mobile Outboundtrainings durch und erstellen auch Trainingskonzepte für andere Gruppen im Hause, die wir begleiten.*

Peter Gesser: Welche Ausbildungselemente können Sie in Ihrer Trainings-Praxis besonders gut umsetzen? Wo liegt jeweils der konkrete Nutzen für Sie und Ihre Mitarbeiter?

Christian vom Hofe, Sparkasse Lüdenscheid: *Der Einsatz des Trainingsbogens hat nach den inhaltlichen Änderungen einen hohen Stellenwert bekommen. Er hilft mir dabei, auf Beobachtungen aufzubauen, Hilfestellungen für die Praxis zu vereinbaren und an vorangegangene Trainings anzuknüpfen. Auch der Mitarbeiter weiß genau, woran er ist, welche Vereinbarung wir zur Praxisverbesserung getroffen haben und woran er bis zum nächsten Training arbeiten sollte.*

Anik Kuhlmann, Sparkasse Herford: *Für mich ist der Einsatz von Beobachtungs- und Feedbackbögen besonders hilfreich. Der konkrete Nutzen ist, dass ich durch die Bögen alle Aspekte berücksichtigen und in der Regel nichts vergessen kann. Das sich anschließende Festlegen von Zielen und Maßnahmen macht das Training verbindlicher. Zudem erleichtert dies die Regelmäßigkeit von Training, da ich ganz konkret an die vorherigen Trainingsinhalte anknüpfen kann.*

Aber auch die Ansätze des PERSOLOG-Modells und die Checklisten hierzu sind in der Praxis gut einsetzbar. Die Möglichkeit, die Verhaltensstile meiner Trainees zu (er)kennen, erleichtert das Training enorm. Ich weiß nun, wie ich beispielsweise mit einer eher dominanten Kollegin effektiver arbeiten kann und wie mit einer eher gewissenhaften Kollegin.

Matthias Stengel, Fördesparkasse: *Die Nutzung des Persönlichkeitsprofils begeistert viele Kollegen. Es bildet sich ein gutes Fundament des Vertrauens und die Trainingsmaßnahmen werden effizienter. Des Weiteren ist besonders der nachhaltige Umgang mit den positiven Formulierungen gut umsetzbar, weil dieser Bereich sehr praxisnah ist.*

Das Programm und die Termine des aktuellen Ausbildungsganges finden Sie [hier](#). Die Anmeldung können Sie formlos per E-Mail oder direkt über die [Internetseiten mit dem Schulungsangebot der Sparkassenakademie Münster](#) vornehmen.

Auf vielfachen Wunsch wieder neu und aktuell im Fortbildungsprogramm:

Train the Trainer - Der Supervisionstag am 17. Oktober 2013

Sie haben in den vergangenen Jahren eine Ausbildung zum Train the Trainer im Callcenter (Inbound/Outbound) an der Sparkassenakademie oder bei anderen Anbietern 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.

Die Veranstaltung wird als eine Kombination aus Supervision und Workshop durchgeführt. Zur Erläuterung: Supervision (lateinisch für Über-Blick) ist eine Form der Beratung für Mitarbeiter in psychosozialen Berufen. Trainer lernen in der Supervision, ihr berufliches Handeln zu prüfen und zu verbessern. Dazu vereinbaren die Teilnehmer mit dem Supervisor Ziele. Inhalte sind die praktische Arbeit, die Rollen- und Beziehungsdynamik zwischen Trainer und Trainee, die Zusammenarbeit im Team oder auch in der Organisation. Die Methode der Supervision wird häufig im pädagogischen Bereich genutzt und zunehmend auch in der Wirtschaft für Führungskräfte.



Aus dieser Beschreibung wird deutlich, dass individuelle Themen und Inhalte der Teilnehmern im Fokus stehen und mit diesen vor der Veranstaltung abgestimmt werden. 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
- ...

Nach der Anmeldung und ca. 3-4 Wochen vor der Supervision werden die Themen mit den Teilnehmern per E-Mail und bei Bedarf auch telefonisch mit Peter Gesser abgestimmt.

Hier der Link zur [Veranstaltungsbeschreibung](#) und zu dem [Anmeldeformular](#). Sie haben Fragen zur Supervision? Dann kontaktieren Sie Peter Gesser direkt unter der Rufnummer 02365 518104 oder per E-Mail unter peter.gesser@gesser.biz.

[Seminarangebot für Sparkassen-CallCenter 2013](#) - Koop Sparkassenakademie Münster/GESSER.biz

++++Aktuell+++Termine für Telefonprofis++++Aktuell++++

Callcenter-Seminarangebot der Sparkassenakademie Münster

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren Telefon-Aufbautraining	Agents Callcenter Teamleiter Callcenter	1 Tag	27.5.2013

Ganz einfach: Kundenorientiert telefonieren! -Systematische Gesprächsführung im Callcenter Telefon-Basistraining	Agents Callcenter Teamleiter Callcenter	2 Tage	15.-16.10.2013			
Train the Trainer/Vertriebsbegleiter Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Callcenter Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 4 -5.6.2013 BS 2 individuell BS 3 5.-6.11.2013 BS 4 individuell			
Train the Trainer/Vertriebsbegleiter Der Supervisionstag	Teamleiter Kundenberater Agents Callcenter Trainer	1 Tag	17.10.2013			
9. S-CCQT 2013 Die Callcenter Fachtagung	Teamleiter Trainer	2 Tage	28.-29.11.2013			
Delegieren - aber richtig! Wege zur optimalen Teamorganisation	Führungskräfte Projektleiter und Fachkräfte mit künftigen Führungsaufgaben	1 Tag	14.10.2013			
Ganz einfach...sich selbst managen Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	23.-24.9.2013			

Impressum/Impress

Die Sparkassen-Callcenter Qualitätstage werden in Kooperation zwischen der Sparkasse Dortmund, der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie in Münster und dem Unternehmen GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur durchgeführt. Verantwortlich für den Inhalt dieses Newsletters:

Peter Gesser ~ Trainer, Coach, Autor
Lucas-Cranach-Straße 29, D - 45768 Marl
Fon +49 (0)2365 51 81 04, Fax +49 (0)2365 51 81 05

E-Mail: peter.gesser@gesser.biz
Internet: www.gesser.biz

Inhaltlich verantwortlich gemäß §10 Abs. 3 MDStV: Peter Gesser (Anschrift w.o.)

© Copyright 2013
[Link zur Newsletter-Abmeldung](#)