



Der Newsletter zu den Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen

07/2013

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, liebe Kollegen,

der Termin für die 9. Callcenter-Qualitätstage am 28.-29.11.2014 steht ja schon länger fest. Mittlerweile konnten auch die Workshops und die zeitliche Planung in trockene Tücher gebracht werden. Mit diesem Newsletter erhalten Sie einen Einblick in die Themen der beiden Tage. Einen vollständigen [Überblick mit dem Anmeldebogen finden Sie hier](#).

Im letzten Jahr haben die Newsletter, in denen wir Ihnen einzelne Themen und Inhalte der Workshops und die Aussteller vorgestellt haben, Ihren Beifall gefunden. Und das wollen wir auch 2013 fortsetzen. So werden die Aussteller und Referenten der Workshops Ihnen ab sofort bis zu den Callcenter-Qualitätstagen im Abstand von ca. 4 Wochen einzelne Appetithäppchen servieren. Damit können Sie sich schon vor unserem Treffen im November einen Überblick verschaffen, welchen Themen für Sie besonders spannend sein werden und wo Sie vielleicht etwas mehr Zeit für den Austausch mit den Spezialisten investieren wollen.

*Ihr Orgateam -  
Edmund Honermann, Markus Brügger, Georg Fengler und Peter Gesser*

---

## Vital-Programm: Die bewegte Arbeitspause - Ruhe und Entspannung durch Bewegung für Rücken und Augen

Alexandra Hilge, eyemotion & Anja Winter und Peggy Schlüter, ORG-DELTA GmbH

Die Arbeit im Service-Center erfordert ein konzentriertes Arbeiten in meist gleicher Arbeitshaltung mit Blick auf den Monitor. Unser gemeinsames Ziel dabei: Gesundheit schützen - Wohlbefinden fördern - Leistung steigern.

ORG-DELTA bietet seit 40 Jahren ein ganzheitliches Gesundheitsprogramm. Nicht nur eine ruhige Arbeitsumgebung steht dabei im Focus. Unser Rücken und unsere Augen dürfen nicht vergessen werden. Eine entsprechende Raum- und Arbeitsplatzgestaltung unterstützt uns hierbei.



Bild: ONGO - der bewegliche Fitnesshocker

Dazu gehören z. B. Steh-/Sitz-Arbeitstische, Rücken entlastende ergonomische Bürostühle, eine blendfreie Beleuchtung und eine entsprechende Beschattung an den Fenstern.

**Doch jeder von uns muss und kann auch selbst aktiv werden.**

Was tun, um unseren Körper fit zu halten und gleichzeitig zu entlasten? Kleine Mikropausen für Rücken und Augen können hier Wunder wirken. Wie oft ist der Arbeitstag beendet und wir haben diese Pausen den ganzen Tag über total vergessen? Damit wirklich jeder mitmachen kann, und zwar in der normalen Arbeitskleidung, gibt es neue Vital-Ideen, die uns dabei unterstützen.

*Das ORG-DELTA Vital-Programm:*

- Vital ONGO - der bewegliche Fitnesshocker
- Vital SIT - einfach mal entspannen

- Vital Flex-Trainer - Rückenstärkung und Rückenentlastung
- Vital 5S-Parcours - 5 Stationen fördern u.a. Ihren Gleichgewichtssinn

Wichtig sind dabei ein hoher Aufforderungscharakter und selbsterklärende Übungen.

### **Tun Sie auch etwas für Ihre Augenentspannung - eyemotion - praktisches Augentraining**

Sehtraining wirkt da, wo die Brille nicht hinkommt! Die individuellen Sehanforderungen an Ihrem Arbeitsplatz werden besprochen. Wir zeigen Möglichkeiten, wie man "Sehstress" vorbeugen oder ausweichen kann. Die Symptome dafür sind u.a. müde, brennende oder trockene Augen, Konzentrationsverlust, Unzufriedenheit mit der Sehleistung. Auch kurze und effektive Übungen zur Augenentspannung gehören zum Workshop.

Mehr Infos: [www.org-delta.de](http://www.org-delta.de)

Kontakt: [anja.winter@org-delta.de](mailto:anja.winter@org-delta.de)

Telefon: +49 7153 982614

## Seminare und Workshops der Sparkassenakademie

### Train the Trainer - Supervision

Ein Update für Trainer im Sparkassen-Callcenter am 17.10.2013

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 Trainingssituationen im Callcenter zu erhalten. Partizipieren Sie vom Austausch erfahrener Trainer/-innen und erarbeiten Sie gemeinsam Lösungen.



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

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](mailto:peter.gesser@gesser.biz).

---

### Telefonieren kann doch jeder

Qualifizierung von Mitarbeitern im Sparkasse Callcenter - Basis-Telefontraining am 15. und 16.10.2013

In dem Seminar wird kompaktes Basis-Wissen für Call-Center-Mitarbeiter in Sparkassen vermittelt. In nur zwei Seminartagen werden die Grundlagen rund um die Themen Kommunikation am Telefon, Umgang mit schwierigen Situationen, adäquate Einwandbehandlung und Nutzung von Cross-Selling-Ansätzen geschult.

#### Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Sparkassenmitarbeiter, die in der nächsten Zeit eine Tätigkeit im In- oder Outboundbereich einer Sparkasse aufnehmen werden. Darüber hinaus ist eine Teilnahme auch für die Mitarbeiter geeignet, die bereits über praktische



Erfahrungen in einem Sparkassen-Call-Center verfügen, aber noch keine Schulung zur Vermittlung der Basiskompetenzen absolviert haben.

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](mailto:peter.gesser@gesser.biz).

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

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

Callcenter-Seminarangebot der Sparkassenakademie Münster  
Hier die aktuellen Termine 2013/2014

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
<b>Ganz einfach...sich selbst managen</b> Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	23. - 24.9.2013 19. - 20.3.2014 9. - 10.9.2014
<b>Delegieren - aber richtig!</b> Wege zur optimalen Teamorganisation	Führungskräfte Projektleiter und Fachkräfte, mit künftigen Führungsaufgaben	1 Tag	14.10.2013 18.3.2014 3.11.2014
<b>Ganz einfach...erfolgreich Telefonieren</b> Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	15. - 16.10.2013 23. - 24.9.2014
<b>"Sie regen mich nicht auf" - Kundenorientierter Umgang mit Reklamationen am Telefon</b> Telefon Aufbaustraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	23.6.2014
<b>Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross Selling am Servicetelefon</b> Telefon-Aufbaustraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	24.6.2014
<b>Train the Trainer/ Vertriebsbegleiter</b> Supervisionstag	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	1 Tag	17.10.2013
<b>Train the Trainer/ Vertriebsbegleiter</b> Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 1 31.3. - 1.4.14 BS 2 individuell BS 3 16. - 17.9.14 BS 4 individuell
<b>S-CCQT</b> Die Callcenter Fachtagung	Teamleiter Trainer	2 Tage	28. - 29.11.2013 27. - 28.11.2014

## **Tipp: Ist es in Ihrem Servicecenter auch zu laut?**

**Jetzt Neu: Der NoiseHelper als Einzelplatzlösung zur effektiven Reduzierung der Lärmbelastung im Callcenter**

Zu laute Stimmen im Hintergrund, störende Nebengeräusche und ein damit verbundene schwere Verständlichkeit des Gesprächspartners: Die laute Kulisse ist in vielen Call-Centern ein Problem, das auch dem Kunden nicht verborgen bleibt. Tatsächlich führt es dazu, dass sowohl der Call-Center-Agent als auch der Kunde am Telefon von den Inhalten ihres Telefonats abgelenkt werden beziehungsweise sich nicht auf ihr Gespräch konzentrieren können. Der Stressfaktor steigt.

Abhilfe gegen das typische Phänomen von sich stetig erhöhenden Lärmpegeln in Call-Centern schafft nun der so genannte NoiseHelper. Bisher gab es dieses Gerät nur in einer Variante für den USB-Anschluß, der aus Sicherheitsgründen in den meisten Servicecentern deaktiviert ist. Erstmals und exklusiv für die Servicecenter der Sparkassenorganisation gibt es jetzt die Einzelplatzlösung mit einer 230-V-Stromversorgung.



Infos unter [www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info) - Lieferbar ab Ende August möglich. Bestellung auch formlos möglich.

### **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](mailto:peter.gesser@gesser.biz)  
Internet: [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz)

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

© Copyright 2013

[Link zur Newsletter-Abmeldung](#) (bitte geben Sie die Adresse an, unter der Sie den Newsletter erhalten haben)