



Training •
 Coaching •
 Beratung •

»Motivation für Team und Führungskräfte« (Training)

Wer im Service/Call Center Alltag arbeitet ist ständig gefordert – im Umgang mit den Kunden wie auch im täglichen Miteinander. Führungskräfte bewältigen täglich eine Vielzahl von Aufgaben und Mitarbeiter/innen wünschen sich regelmäßig Feedback und Motivation.

Unser Training verleiht Ihnen und Ihrem Team Kraft. Die Konzentration auf den Kunden fällt leicht: Serviceorientierung und Kundenfreundlichkeit finden Raum zur Entfaltung.

Die Inhalte:

- **Gruppenprozesse**
- Darstellung der Gruppenprozesse
- Entwicklung von arbeitsfähigen Gruppen
- Der Unterschied zwischen Gruppen und Team
- **Teamentwicklung**
- Rollen und Aufgaben im Team
- Rolle der Führungskraft im Team
- **Mentale Motivationsstrategien**
- Motivation: extern-intern
- Kraft der Motivation und eigene Strategien

Wir sind:

- zertifizierte Trainer/innen und Coaches
- ein interdisziplinäres Team
- Profis in der Kundenbetreuung

Effektive Kundenbetreuung
 Tanja Hartwig genannt Harbsmeier
 Olefshof · Hauptstraße 61 · 51143 Köln
 info@effektive-kundenbetreuung.de
 fon +49(0)22 03-89 64 46