

Ausbildung: Train-the-Coach

Die Teilnehmer/innen werden als Coaches für den Bereich Kommunikation im Kundenservice qualifiziert und sind mit der Ausbildung in der Lage aktiv Mitarbeiter/innen oder Teilnehmer/innen nach den Trainings zur Vertiefung im Arbeitsalltag zu unterstützen. Sie erhalten Ideen und Ansätze, wie sie im Bereich Kommunikation inhaltlich aktiv werden können und wie der jeweilige Mitarbeiter bzw. Teilnehmer angesprochen und motiviert wird. Speziell bei Inhouse-Ausbildungen im Unternehmen kann auch das Ziel sein, bereits durchgeführte Trainingseinheiten nachhaltig zu unterstützen.

Zielgruppe

Ob im Unternehmen oder als externe(r) Berater/in und Fachexperte – die Ausbildung ist für alle geeignet, die sich im Bereich Kommunikation im Kundenservice qualifizieren wollen.

Train-the-Coach-Grundausbildung

Die Teilnehmer/innen werden zu Coaches für den Bereich Kommunikation im Kundenservice qualifiziert. Ziel ist es, die Mitarbeiter/innen bzw. Teilnehmer/innen nach den Trainingseinheiten zu begleiten und für einen nachhaltigen Effekt zu sorgen. Die Inhalte der Ausbildung können die bereits durchgeführten Trainingseinheiten ergänzen.

Die Inhalte

- Definition von Coaching
- Die Besonderheit: Coaching im Kundenservice
- Analyse des bisherigen Coaching
- Eigene Erfahrungen zum Thema Coaching
- Rollenverständnis
- Klassische Coachingphasen:
 - Vorbereitung und Durchführung
 - Nachbereitung
- Methoden und Standards
- Phasen im Kundengespräch
- Umgang mit Einwänden / Widerständen
- Entwickeln von Transfermaßnahmen
- Monitoring und Controlling der Ergebnisse
- Dokumentation
- Motivation und Ansprache der Mitarbeiter/innen
- Eigene Haltung
- Feedbackregeln

Ablauf

Die Inhalte für eine Train-the-Coach Qualifizierung werden über mehrere Trainingstage verteilt. Zu rechnen ist mit einem Aufwand von mindestens vier Tagen plus einen Tag Supervision. Für Train-the-Coach-Ausbildungen im Unternehmen bildet die Effektive Kundenbetreuung vor Ort aus. Für Einzeltrainer bieten wir Train-the-Coach Ausbildungen in Köln an – ebenfalls vier Tage plus ein Tag Hospitation.

Methoden

- Kurzreferate
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele
- Sofort umsetzbare Inputs der Trainerin / des Trainers
- Praxisbezogene Übungen
- Videosequenzen

Train-the-Coach Supervision

Um den Transfer sicherzustellen und zu unterstützen findet nach drei Monaten ein eintägiger Supervisionstag statt. Die Supervision dient dazu, Praxisfälle mit externer Unterstützung zu reflektieren.