



## Erkennen Sie Stress?

[www.effektive-kundenbetreuung.de](http://www.effektive-kundenbetreuung.de)

Training •  
Coaching •  
Beratung •

### »Entspanntes Führen« (Training)

Vermitteln zwischen Geschäftsführung und Agents – Führungskräfte haben eine spannende Rolle im Kundenservice. Wie werde ich diesen Herausforderungen gerecht? Wie manage ich mich selbst? Wie erkenne ich Stresssymptome bei meinen Mitarbeiter/innen? Wie wirkt sich Stress aus?

»Entspanntes Führen« durch Wissen: Stressoren erkennen, bewältigen und dabei Mensch bleiben...  
Für mehr Erfolg für alle!

#### Die Inhalte:

- Was bei Stress passiert
- Stressauslöser im Kundenservice
- Wie Stress im Kundenservice wirkt
- Den eigenen Stresstyp definieren
- Stressreaktionen von Mitarbeiter/innen
- Handlungsweisen entwickeln
- Führungskraft sein – Stress pur?
- Wie entspanntes Leiten aussieht
- Die richtigen Techniken im Einsatz

#### Wir sind:

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

Effektive Kundenbetreuung  
Olefs-gasse 7 · 51143 Köln

[info@effektive-kundenbetreuung.de](mailto:info@effektive-kundenbetreuung.de)  
fon +49(0) 22 03-89 64 46