



# Erstkontakt - Qualifikation - Präsentation - Auftrag

# Call-Center Coaching

OUTBOUND ODER INBOUND - WIE SIE EINGEFAHRENE MUSTER ERKENNEN, BEWUSSTER KOMMUNIZIEREN UND IHRE ERFOLGE WEITER AUSBAUEN.

## Inhalt

- Wird nach Bedarf entwickelt, einige Bausteine als Beispiel:
- Die Macht der gesprochenen Worte
- Positive und aktive Begriffe
- Bei Bedarf: Leitfaden-Check oder gemeinsame Entwicklung
- Wie Sie in Kürze Kundennähe am Telefon herstellen
- Eine Beschwerde: So glätten Sie die Wogen
- Umgang mit schwierigen Anrufern
- Service am Telefon: so fühlt sich Ihr Kunde als König

## Zielgruppe

Call-Center-Mitarbeiter Inbound oder Outbound

## Methodik

Je nach Bedarf:  
Trainerinput, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion, Übungen mit der mobilen Telefonanlage, Aufzeichnung und Analyse der Telefonate oder Einzelcoaching

## Trainer

Petra Owen: Trainerin, Business-Coach, Speaker, Autorin, Dozentin

## Teilnehmerstimmen

„Trotz geringer Vorbereitungszeit höchste Flexibilität von Frau Owen. Trotz straffen Programms alle mit Freude dabei. Die Ergebnisse übertreffen unsere Erwartungen.“

Falls sich Ihre Call-Center-Agents (noch) nicht als „Verkäufer“ sehen und für Akquise- und Verkaufstelefonate geschult werden sollen, ist unser Call-Center-Coaching die richtige Wahl.

Entsprechend Ihrer Projektvorgaben und Ihrer Ziele legen wir gemeinsam die Inhalte des Coachings sowie einen Zeitplan fest.

Je nachdem, für welche Module Sie sich entscheiden (siehe linke Seite unter Inhalt), gestalten wir den Umfang und Ablauf gemeinsam.

Die Teilnehmer kommunizieren trotz vorgegebener Struktur individuell und „nicht ablesend“, was bei allen Beteiligten positiv ankommt. Outbound-Telefonate machen mehr Spaß und auch das verkäuferische Agieren fällt hinterher viel leichter, als vorher vermutet.

Nach unseren Coachings berichten Kunden vom Ausbau Ihrer Terminquoten zwischen 55 bis 80 Prozent!

Misst sich Ihr Erfolg in Ihrem Projekt auch an der Anzahl der vereinbarten Termine?

Und Sie meinen, diese Zahl lässt sich steigern?

Dann lassen Sie uns einen Termin vereinbaren - gern auch am Telefon ;).

### Mehr Informationen & Anmeldung:

[info@guerrilla.de](mailto:info@guerrilla.de) • Tel. 030-480 97 170 • [www.guerrilla.de](http://www.guerrilla.de)