



Miterlebende Beobachtung & Coaching

Dieses Angebot kombiniert die Miterlebende Beobachtung der persönlichen oder telefonischen Kundenkontakte in Ihrem Unternehmen (oder bei einem Servicepartner) mit der individuellen Schulung der Mitarbeiter. Die Ist-Aufnahme der erkannten Stärken und Schwächen aus externer Sicht gewährleistet ein maßgeschneidertes Coaching oder auch ein Teamtraining. Darüber hinaus werden erfahrungsgemäß zusätzliche Optimierungspotenziale identifiziert.

Ablauf

Cornelia Tromm hält sich zunächst ca. drei Stunden im Kundenbereich / im Call Center auf, um die Interaktion zwischen den Kunden und den zu trainierenden Mitarbeitern live zu erleben. Ziel dieses Vorgehens ist, einen authentischen Eindruck von den Teilnehmern und den unternehmensspezifischen Prozessen zu gewinnen. In dem unmittelbar folgenden Coaching werden die beobachteten Stärken und Schwächen thematisiert und gezielt bearbeitet. Nach spätestens sechs Monaten sollte eine Evaluierung der erreichten Änderungen erfolgen.

Methodik

Die Besprechung der Beobachtungsergebnisse und darauf abgestimmte Übungen bilden den Schwerpunkt des Coachings. In Teamtrainings unterstützen Videoaufzeichnungen mit ausführlichen Analysen die Teilnehmer darin, das Gelernte unmittelbar zu erproben, durch Selbstbeobachtung zu überprüfen und zu verfeinern. Ausführliche schriftliche Unterlagen zu den jeweils erarbeiteten Inhalten werden nachgereicht.

Zeitbedarf

Je nach Teilnehmerzahl, Trainingsziel und Umfang der sinnvollen Trainingseinheiten beträgt der Zeitbedarf zwischen eineinhalb und drei Tagen.

Honorar

Das Honorar beinhaltet die Referententätigkeit einschließlich der erforderlichen telefonischen Abstimmungsgespräche und der vorbereitenden Arbeiten sowie die Erarbeitung der Teilnehmerunterlagen. Es beträgt, je nach Aufwand und der von der Trainerin zu stellenden Technik, zwischen 1.900,- EUR und 2.300,- EUR je Tag (zzgl. MwSt.)

Kontakt

Schildern Sie mir Ihren Trainingsbedarf. Gerne erstelle ich für Sie anschließend einen ausführlichen Vorschlag zum inhaltlichen und zeitlichen Ablauf.

E-Mail: mail@cornelia-tromm.de

Telefon: 0211 - 933 727 00 Fax: 0211 - 933 727 01

Brief: Karolingerstr. 110, 40223 Düsseldorf