

# Multiplikatoren Ausbildung im KundenServiceCenter (KSC)

<b>Seminarnummer</b>	19.10.0553.02
<b>Termin</b>	Mittwoch, den 23.10.2019 bis Donnerstag, den 24.10.2019
<b>- Zeit</b>	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
<b>- Ort</b>	Raum 2 und 10, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
<b>- Referent/in</b>	Christian Knoll, StackofStones
<b>Zielgruppen</b>	Mitarbeiter/-innen, die künftig im KundenServiceCenter ihre Kollegen/-innen im guten Kundenservice unterstützen werden. Vorgesetzte, die am Coaching für den telefonischen Kundenservice Interessiert sind.
<b>Zielsetzung</b>	Gemeinsam Ziele erreichen <ul style="list-style-type: none"><li>• Die Teilnehmer/-innen lernen die grundsätzlichen Formate des wertschätzenden Coachings kennen bzw. frischen Ihr Wissen auf</li><li>• Sie erfahren, wie sie die Besonderheit der telefonischen Kommunikation nutzen können, um ihre Kollegen bestmöglich zu unterstützen</li><li>• Sie erhalten das Know-How auch die Sprech- und Stimmübungen aus dem Seminar weiter im Coaching zu nutzen</li></ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betreuung und Begleitung der Mitarbeiter</li><li>• Coaching im Callcenter</li><li>• Haltung des Coaches</li><li>• Coachingmethoden</li><li>• SidebySide Coaching</li><li>• Checkups und Feedback</li><li>• Formatvermittlung Kurztrainingsmaßnahmen</li><li>• Wissenstests</li><li>• Sprach- und Stimmtraining</li><li>• Lärm verhindern</li></ul>
<b>Voraussetzungen</b>	Grundlegende Erfahrungen im Kundenkontakt und im Service sind erwünscht. Idealerweise haben die Teilnehmer/-innen an dem Seminar "Grundlagen KSC - Inboundtelefonie" teilgenommen. Die Teilnehmer/-innen haben in der Zukunft die Möglichkeit ihre Kollegen/-innen in der Telefonie zu unterstützen und zu begleiten.
<b>Zuständig</b>	
<b>- Organisation</b>	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
<b>- Inhalt</b>	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
<b>Meldeschluss</b>	Freitag, den 20.09.2019