



Sales + Service Angebot > Side by Side Coaching

Verhaltensänderung ist eines der anspruchsvollsten Entwicklungsvorhaben für jeden von uns.

Und zugleich ist es eines der wichtigsten Ziele, um eine merklich bessere Performance zu leisten — menschlich und fachlich.

Side-by-Side Coaching ist eines der effektivsten Lernformate, um die Wünsche von Führungskräften an Mitarbeiter zu erfüllen, wenn es darum geht, eine stabile und wiederholbare Leistung zu bringen.

Das Setting:

Der Coach sitzt neben dem Mitarbeiter am Telefon, hört mit einem zweiten Headset auch den Kunden und beobachtet still die Kundengespräche. So ergibt sich die Möglichkeit, direkt nach dem Kundengespräch mit dem Mitarbeiter die Situation und sein Verhalten gemeinsam zu reflektieren.

Die Zielsetzung:

Sowohl für Ihre Telesales- als auch für die Customer Service-Mitarbeiter ist der regelmäßige Check der Leistung wichtig UND bringt dem Mitarbeiter neue Ideen sowie Motivation in der täglichen Routine. Ein frischer Außenblick hilft, das eigene Lernen wach zu halten und Lob für gute Leistung zu bekommen.

Es gilt für Ihren Mitarbeiter, in kurzer Zeit eine maximal positive Wirkung am Telefon zu erzielen. Dazu braucht es Freude an dieser Tätigkeit, eine gezielte Vorbereitung, die passende innere Haltung und eine professionelle Sprache. Wird auch am Telefon verkauft, gilt es hier, clever und kontaktstark eine Bindung zum Kunden aufzubauen.

Diese Aufgabe übernehmen in Customer Service oder Call Centern entweder interne Coaches oder auch — speziell für die Rolle als „coachende Führungskraft“ ausgebildete Teamleiter; hierzu finden Sie mehr Informationen in meinem gleichnamigen Produktblatt. Fehlen Kapazitäten oder ausgebildete Personen in Ihrem Team oder braucht es mal wieder einen neuen frischen Wind für das Mitarbeiterteam, bin ich der passende externe Coach für Sie. Seit über 20 Jahren ist das Side-by-Side Coaching in Sales + Service meine Kernkompetenz, ich komme selbst aus der Kaltakquisetelefonie und bin speziell ausgebildete Telefontrainerin.

Ich fokussiere mich in meinen Coachings auf eine zielgerichtete Sprache und positive Wirkung am Telefon, Lernchancen in der eigenen Haltung und Einstellung. Meine Stärke ist es, passgenau und schnell Texthilfen zu erstellen, die dem Mitarbeiter in der Kommunikation zum Kunden direkt helfen.

Format:

Durchführung direkt am Arbeitsplatz; in mehreren Wiederholungen, je ca. 2 Std/Mitarbeiter.