



Sales + Service Angebot > Coachende Führungskraft

Ausbildung und praxisnahes Training für professionelle und entwicklungs-fördernde Side-by-Side Coachings am Telefon und die Führung von Teams.

A) Train the Teamleiter -> Entwicklung zum Side-by-Side Coach

Die bisherigen reinen Sales-Teams in Call Centern müssten serviceorientierter werden, um am Markt weiterhin einen positiven Unterschied zu machen – und die bisherigen reinen Service-Teams müssten aktiven Verkauf lernen und umsetzen (Service to Sales).

In jedem Fall sind die Teamleiter gefragt, Entwickler Ihrer Mitarbeiter zu sein – nicht über Zahlen und Monitoring von Leistung –, sondern über Dialog, Feedback und motivierendes, leistungssteigerndes Side-by-Side Coaching.

Es gilt, Sinn zu vermitteln für Veränderung, ein unterstützender Lernpartner zu sein und die eigene Führungsaufgabe in Richtung: individuelle Entwicklung der eigenen Mitarbeiter zu steuern.

Das bedeutet oft Veränderung für Teamleiter in Call Centern und Customer Service Centern und ein neues Verständnis von Führung. Es bedarf oft auch einer neuen positiven Haltung zum Thema Sales, um den eigenen Mitarbeitern überhaupt ein überzeugender Lernpartner zu sein.

Es bringt viele Vorteile, in den eigenen Reihen Entwicklungs- und Lernpartner für die Mitarbeiter zu haben, ob nun in der Funktion des internen Coaches oder durch die direkte Teamleitung: Die Entwicklungskompetenz liegt in den eigenen Reihen und wird stetig ausgebaut, es besteht weniger Abhängigkeit von gebuchten externen Telefon-Coaches zur Qualitätssicherung und zugleich tut sich eine neue Karriere-Laufbahn für Talente auf.

Hierzu biete ich eine dreistufige Ausbildung an:

Schritt 1: Beobachtung -> Lernen vom erfahrenen Side-by-Side-Coach

Durch stillen Beisitz in realen Side-by-Side Coachings – durchgeführt vom erfahrenen Side-by-Side-Coach Kereen Karst – erleben die angehenden internen Coaches, wie professionelles Side-by-Side-Coaching funktioniert.

Schritt 2: Trainingsworkshop: Wissen tanken – Lernen via Side-by-Side-Coaching verstehen

Die angehenden Coaches lernen die Phasen eines Side-by-Side-Coachingprozesses kennen, reflektieren die Erfahrungen aus Schritt 1 (Stille Beobachtung) und klären alle offenen Fragen. Wir erarbeiten die Funktion und Sinnstiftung dieser neuen Rolle & Aufgabe und trainieren Feedback- und Coachingtechniken, die im Side-by-Side Coaching eingesetzt werden.

Schritt 3: Coach the Coach – Umsetzung und Unterstützung

Die neuen Coaches lernen nun durch eigenes Tun und führen ihre (ggf. ersten) eigenen Side-by-side-Coachings durch, begleitet vom Coach Kereen Karst als stiller Beobachter. Auswertung und Feedback erfolgen im Nachgang unter vier Augen.

B) Train the Teamleiter -> Fokus Führung von Teams

Des Weiteren ist es für Teamleitungen essentiell, nicht nur einzelne Mitarbeiter zu fördern und zu entwickeln, sondern auch den Fokus und die Kompetenz zu haben, Teams gezielt zu führen und zu entwickeln. Gerade in flacher werdenden Hierarchien, der Gestaltung von immer mehr Projektteams und Arbeitskreisen wird dieser Fokus wichtiger.

Die Führungskraft agiert nicht als hierarchisch anweisende Funktion, sondern als Team-Coach und dabei in verschiedenen Rollen, mal als Moderator in Teamsitzungen, als Gruppencoach in der Entwicklung des Reifegrades des eigenen Teams oder Konfliktcoach in der Vermittlung zwischen Mitarbeitern.

Der Fokus der Führungskraft liegt nicht in der 1:1 Beziehung zum Mitarbeiter, sondern auch im Blick auf den ganzen „Schwarm“.

Themen und Inhalte dieser Train the Teamleiter Ausbildung:

- + Grundlagen von Gruppe und Team
- + Gruppendynamiken und verschiedene „Scheinwerfer“ auf Teams
- + Diagnose von Teams und Konzeptionierung von Teamcoaching-Maßnahmen
- + Haltung als Team-Coach
- + Stresskompetenz, die eigenen Werte und Verhaltensmuster
- + der coachende Führungsstil sowie diverse Coachingformate
- + professioneller Umgang mit Emotionen, Störungen und Widerstand
- + Moderation und Entscheidungsformate für Teams
- + Konfliktmoderation
- + Feedbackkompetenz mit mehreren Feedback-Formaten

Diese interne Ausbildung ist auf die jeweilige Unternehmenskultur angepasst, geht über mehrere Bausteine, wird ergänzt durch interne Peergroup-Arbeit und von Supervision.

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen zu beiden Angeboten an kk@kereenkarst.de oder gehen Sie direkt auf **KONTAKT.**