

Schulung im Call-/Service-Center-Bereich

maßgeschneidertes Trainings-Programm für MitarbeiterInnen, mit dem Ziel einer souveränen und persönlichen Kommunikation, insbesondere am Kundentelefon

Schulungs-Paket für etwa 12 Personen in 5 Tagewerken, bestehend aus den Modulen

1. Basis-Training (in der Stimm-Werkstatt oder geeigneten Schulungs-Räumen)
2. Aufbau-Workshop (in der Stimm-Werkstatt oder geeigneten Schulungs-Räumen)
3. Einzelplatz-Training (inhouse)
4. Tele-Coaching
5. Vertiefungs-Workshop (in der Stimm-Werkstatt oder geeigneten Schulungs-Räumen)

Diese Module sollten sich über einen Zeitraum von etwa sechs Monaten erstrecken, um einen möglichst nachhaltigen Effekt zu erzielen.

1. Basis-Training (8 Stunden)

Vermittlung der grundlegenden Zusammenhänge von Haltung - Atem - Stimme

- Physiologie und Theorie der Phonation (Stimmerzeugung)
- Körperwahrnehmung und Präsenz
- Grundspannung und Aufrichtung, bes. im Sitzen
- Haltung & Atmung: Anspannung und Entspannung - Regeneration im Tagesablauf
- Intention & Rezeption - Senden/Empfangen
- Stimmeinsatz und Sprache
- Stimmhygiene, Pflege und Prävention

2. Aufbau-Workshop (2 kleinere Gruppen je 4 Stunden)

Anwendung und Festigung der Inhalte des Basis-Trainings

- Telefongespräche live
- Aktives Zuhören
- Analyse
- Selbsteinschätzung/Fremdwahrnehmung
- Individuelle Hinweise und Hilfestellungen

3. Einzelplatz-Coaching live (je Platz/MitarbeiterIn etwa 25 Min.)

Beratung und Optimierung des Arbeitsplatzes und Arbeitsverhaltens unter ganzheitlichstimmphysiologischen Gesichtspunkten

- Punktuelle Betreuung von Kundengesprächen
- Individuelle Hinweise und Hilfestellungen
- Gezielter, bewusster Stimmeinsatz
- Verfeinerung der Kommunikation

- Schriftliche Gesprächserfassung

4. Tele-Coaching per Telefon (etwa 50 Einheiten zu 5-10 Min.)

Feedback und Auffrischung der individuell relevanten Aspekte

- Fingierte Kundengespräche zu unerwarteten Zeiten, bedarfsorientiert
- Überprüfung der Begrüßungsformel
- Verfeinerung der Kommunikation zur Qualitätssicherung
- Individuelle Hinweise und Hilfestellungen
- Erfassung des Coachings als Journal

5. Vertiefungs-Workshop

Wiederholung und Festigung sämtlicher Inhalte aus den ersten Fortbildungs-Abschnitten.
Zertifikat

Jeder Teilnehmer erhält zum Abschluss der Maßnahme ein Zertifikat über die erlangten Qualifikationen.

Stimmtraining-live ist ein exklusives Produkt der **Stimm-Werkstatt**

Anno Lauten, Dipl.-Sänger & Stimmtrainer
Industriestr. 131c | D-50996 Köln
Fon +49 (0)221-68 86 37 | Fax +49 (0)221-968 97 40
Lauten@Stimm-Werkstatt.de | www.Stimmtraining-live.de