



Mehr Wert im Team!

Nachhaltige Teamentwicklung! im Kundenservice

Kurzbeschreibung

Deutlich mehr Erfolg und Zufriedenheit durch bessere Zusammenarbeit im Team.

Nachhaltige Teamentwicklung im Kundenservice auch mit schwierigen Kunden und Beschwerden.

Konzept und Aufgaben

„Problem“-Kunden als Chance erkennen

Gerade im Kundenservice, wo man es eher mit kritischen und verärgerten Kunden zu tun hat, ist es nicht einfach die eigene Motivation wach zu halten. Umso wichtiger ist es, mit seinen Kollegen im Team ein verlässliches Miteinander zu leben, welches durch Vertrauen und klare Absprachen geprägt ist.

Selbstwert und Zugehörigkeit fördern

Möchten Sie gerne stolz auf Ihre Arbeit sein? Was benötigen Sie, um eine emotionale Verbindung zwischen den Personen in Ihrem Team und dem Kundenservice herzustellen. Gerade mit schwierigen Kunden ist es nicht einfach, sich für seine Aufgabe zu begeistern. Entdecken Sie Ihren „Selbst-Wert“ und teilen Sie sich mit klaren Botschaften mit.

Vertrauen in das Team stärkt meine Motivation

Authentische Motivation basiert immer auf Ihren ureigensten Talenten und Stärken. Sie erfahren, wie Sie Ihre Stärken mit dem Team verbinden, und scheinbare Schwächen durch das Team kompensiert werden.

Das Ganze ist mehr, als die Summe seiner Teile

Themen und Fragen

Was sind die Erfolgskriterien im Team?

- Rollenklarheit: Jedes Teammitglied braucht eine klare Rolle, die das Team als Ganzes stärkt.
- Ihr Talent ist nicht nur Gabe sondern auch Verpflichtung an das Team
- Lernen Sie die Grundlagen für ein wertschätzendes Feedback
- Komplementäre Intelligenz erkennen und entwickeln
- Was brauche ich für verlässliche Absprachen und was bringe ich dafür ein?
- Was gebe und erwarte ich vom „fair sein“?

Erwartungen an die Teamführerin / den Teamführer

- Welches sind die kritischen Führungskriterien?
- Was bedeuten Verlässlichkeit, Vertrauen und Hoffnung und wie können diese Eigenschaften entwickelt werden?!
- Erfolgreich sind Sie nur, wenn Sie nutzen, nicht wenn Sie ausnutzen!
- Was bekommen Sie, und was geben Sie als Teamführer?

Ziele im Team vereinbaren

- Was sind die Themen die für uns kritisch sind?
- Was wollen wir gemeinsam erreichen?
- Welche Umsetzungsmöglichkeiten haben wir?
- Welche Unterstützung brauchen wir?
- Wie können wir uns selbst stärken?
- Welche Ziele können wir gemeinsam vereinbaren?

Unsere Botschaft ans Management?

- Wie können wir unsere Ideen zur Verbesserung einbringen?
- Wann fühle ich mich als Mitarbeiter / als Team gehört?
- Das Ohr im Team: Kommunikation die ankommt
- Wie können wir erfolgreiche Botschaften nach „oben“ senden?

Struktur

Phase 1: Orientierung - (Einzel-Interviews)

- Erkennen der eigenen Rolle
- Klärung der Aufgabe und Zielsetzung
- Identifizieren von Stärken und Schwächen
- Schaffen einer Zugehörigkeit und Gemeinsamkeit

Phase 2: Vertrauensbildung (1. Workshop)

- Erkennen der Rollen der Teammitglieder
- Abgrenzung und Unterstützung der Aufgaben
- Identifikation von ergänzenden Stärken
- Bildung von Zuversicht und Vertrauen in das Team

Phase 3: Zielabklärung (1. Workshop)

- Erarbeitung einer gemeinsamen Vision
- Definition von gemeinsamen, konkreten Teamzielen

Phase 4: Wir sind ein Team! (1. Workshop)

- Feste Rollenaufteilung
- Klare Entscheidungen

Phase 5: Umsetzung -

- Wer mach was wann und wie?
- Transparente Prozesse
- Entscheidung zur disziplinierten Mitarbeit

Phase 6: Verantwortungsvolle Teamdynamik

- Spontane Interaktionen einbringen
- Synergien erkennen und nutzen
- Prozesslücken gemeinsam füllen

Phase 7: Weiterentwicklung und Innovationen (Nachhaltigkeitsentwicklung)

- Verbesserungen erkennen und einbringen
- Konflikte gemeinsam und kreativ lösen
- Kommunikative Kompetenz stärken

Ziele	Teamleiter und Teammitglieder <ul style="list-style-type: none">➤ Team- und Vertrauensbildung➤ Wertschätzende Kommunikation➤ Aufbau einer guten Feedback-Kultur➤ Aufgaben effektiv verteilen und nach verfolgen➤ Grundlagen für nachhaltige Motivation➤ Umgang mit Konflikten➤ Rollenklarheit entwickeln➤ Verlässliche Absprachen treffen und halten➤ Verantwortung übernehmen➤ Kundenservice verbessern
Zielgruppe	Mitarbeitende aus <ul style="list-style-type: none">➤ Kundenservice➤ Beschwerdemanagement
Beratungsangebot	<ul style="list-style-type: none">➤ Einzelinterviews mit Stärkenprofil je 45 Minuten pro Teilnehmer➤ Team Workshop 1 Tag mit Zielvereinbarung➤ Nachhaltigkeitsentwicklung und Zielreview/-erneuerung je ein halber Tag im Rhythmus von 4-12 Wochen <p>Basisangebot: 3.800,-€ für 4 Tage und 8 Einzelinterviews. Weitere Tage nach Aufwand. Alle Preise gelten zuzüglich MwSt., Spesen und Reisekosten</p>
Berater	Dipl. Ing. Peter Heßbrüggen - Managementberater, Trainer und Moderator.
Weitere Informationen	Ansprechpartner: Peter Heßbrüggen Email: ph@evoltas.de Tel: 0451 1210 -967