

#### TRAIN-THE-TRAINER

## Trainer-the-Trainer-Camp Praxistag-KSC-BC-DBC - Schwierige Situationen in der Trainingsbegleitung

Das Zertifikatsprogramm zum Vertriebsbegleiter „Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer im Kunden-Service-Center (Inbound-Outbound)“ wird 2024/2025 zum 32. – 34. mal durchgeführt. Über 320 Führungskräfte und Mitarbeiter aus Kunden-Service-Centern und anderen Vertriebseinheiten wurden so für Trainings am Arbeitsplatz qualifiziert. Als Refresher bieten wir Ihnen nun einen Train-the-Trainer-Praxistag an.

#### ZIELGRUPPE

Trainer/-innen, die Training am Arbeitsplatz durchführen, Teamleiter/-innen im Kunden-Service-Center, Vertriebsbegleiter/-innen

#### IHR NUTZEN

- Sie vertiefen Inhalte aus dem Train-the-Trainer-Zertifikatsprogramm.
- Sie erhalten Input zu - an die aktuellen Anforderungen im KSC angepassten - Methoden und Techniken für Trainings.
- Sie bauen Ihre Trainerkompetenz aus und behandeln individuelle Herausforderungen als Trainer/-in und/oder Vertriebsbegleiter/-in.

#### VORAUSSETZUNG(EN)

Besuch des Zertifikatsprogramms: Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer im Kunden-Service-Center (Inbound-Outbound) (15.720)

#### REFERENT(EN)

- Peter Gesser, GESSER.biz-Spezialisten für mediale Kommunikation  
Geschäftsführer, Sparkassenbetriebswirt, zertifizierter Verkaufstrainer sowie systemischer Business Coach mit langjährigen Vertriebs- und Trainingserfahrungen

#### HINWEIS(E)

Gern können Sie Ihre individuellen Fragen aus der Trainingspraxis und gewünschten Schwerpunkte im Vorfeld des Praxistags bis 6 Wochen vor der Veranstaltung mailen an: [peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz)

#### TERMIN(E)

28.11.2024  
Sparkassenakademie NRW  
44263 Dortmund

#### DAUER

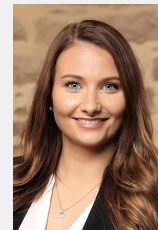
1 Tag

#### PREIS

440,00 €

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

##### ANMELDUNG



Carolin Pawelczyk  
0231 22240-537  
carolin.pawelczyk@ska.nrw

##### INHALTE



Edmund Honermann  
0231 22240-739  
edmund.honermann@ska.nrw

## PROGRAMM / INHALT

### Schwerpunktthema: Schwierige Situationen in der Trainingsbegleitung

- Welche schwierigen Situationen haben Sie in Ihrer Praxis als Vertriebsbegleiter/Trainer erlebt?
- Erkennen von Konfliktsituationen, typische Signale des Trainees – sprachlich, körpersprachlich
- Theorie Fresh-Up
  - Konflikttheorien
  - Konfliktarten
  - Klassische Lösungsansätze
- Eskalationspunkte wahrnehmen und sicher behandeln
- Vielleicht auch ein Thema: Umgang mit der Dreierkonstellation Trainer – Trainee – Führungskraft | Dem Drama-Dreieck ausweichen
- Zwischen Führung und Training | Welche Vorgehensweisen, Haltungen und Teamregeln helfen präventiv
- Supervision zu den Praxissituationen

### „Ich hab da mal ne Frage!“ – Kleingruppenarbeit | Diskussion und Bearbeitung von individuellen Fragestellungen aus den Trainings-Bereichen

- KSC Inbound
- KSC Outbound
- Text-Chat, E-Mail-Bearbeitung
- DBC
- BC
- Stationärer Vertrieb, Multikanalberatung

**Hinweis:** Zur Vorbereitung der Trainingssequenzen werden wir bei Ihnen ca. 3 Wochen vor dem Seminartermin Themenstellungen und Praxisfälle abfragen. Im Training werden diese mit Ihnen für die Bearbeitung priorisiert und anschließend in Klein- oder Großgruppenarbeit bearbeitet.

Die Ergebnisdokumentation erfolgt über ein Fotoprotokoll.