



## Entwicklung Call-Center





Informationen zum Teamhandbuch











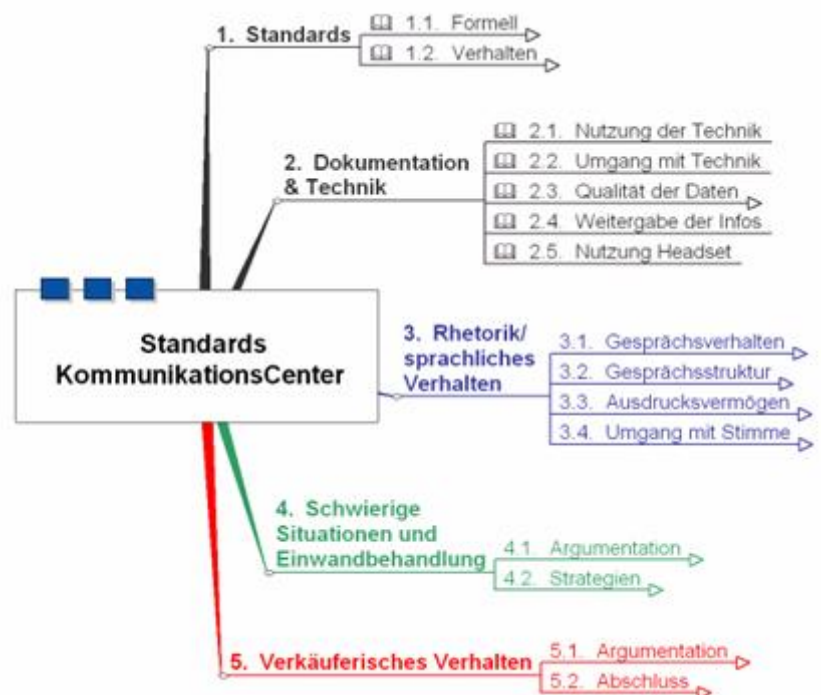
## U nser Angebot - Methodischer Ansatz

Unsere Methodik in Seminar und Training ist von einem ganzheitlichen Ansatz geprägt. Das heißt:

-  Unsere Trainer beherrschen nicht nur das kommunikative Handwerkzeug eines ausgebildeten Telefon- und Kommunikationstrainers, sondern haben ausnahmslos eine Sparkassenausbildung und langjährige praktische Erfahrungen in der Sparkassenorganisation als Kundenberater. Darüber hinaus können wir auf Erfahrungen in Steuerungsabteilungen wie Marketing, Vorstandssekretariat sowie in der Vertriebssteuerung des Firmen- und Privatkundengeschäftes zurückblicken.
-  Unsere Basis- und Aufbau trainings sind an sorgfältig formulierten und eindeutigen Standards ausgerichtet, die eine effektive Qualitätskontrolle durch die Trainer und auch durch die jeweilige Führungskraft ermöglichen.

Diese Standards werden auf Basis unserer Vorschläge mit Ihnen gemeinsam erarbeitet bzw. aufgrund der Besonderheiten Ihres Hauses und der Tätigkeit der Agents modifiziert. Diese Standards sind dann wiederum Basis für die Detaillierung der Basis- und Aufbau trainings und für die Einarbeitungspläne der Agents. Über ein individuelles Teamhandbuch erhalten Mitarbeiter, Trainer und Führungskraft:

-  Informationen zur Organisation und Verhalten im Callcenter Ihrer Sparkasse
-  Ihren Einarbeitungsplan
-  Hinweise zu Kommunikation im Allgemeinen und Kommunikationstechniken im Speziellen
-  Die Kommunikations- und Qualitätsstandards im Callcenter Ihrer Sparkasse
-  Coachingpläne und Kontrollbögen
-  Hinweise zur Vorbeugung bzw. Minderung und Bewältigung von Stress und muskulären Schäden



Die Trainings und die Einarbeitungspläne sind dabei stufenweise angelegt und folgen dem Trainings-Grundsatz: „Gesagt ist nicht gehört, gehört ist nicht verstanden, verstanden ist nicht einverstanden, einverstanden ist nicht angewandt und angewandt ist nicht beibehalten!“






## U nser Angebot - Das Teamhandbuch

Zentraler Dreh- und Angelpunkt unseres Angebotes ist das s.g. Teamhandbuch, welches individuell für Ihr Haus erarbeitet wird. Es enthält, wie bereits geschildert, die Standards für den telefonischen Kundenkontakt und bietet somit für alle Beteiligten eine sinnvolle Orientierung.





Sichtbares Ergebnis ist ein über 100 Seiten starker Trainings-Ordner, der die Agenten in Ihrer täglichen Arbeit und bei den Trainings- und Qualifizierungsmaßnahmen begleitet. Diese Vorgehensweise bringt den Beteiligten folgenden Nutzen:




### Für die Agenten:

-  Leichtes Lernen: Ein stufenweiser Einarbeitungsplan, der ein fraktioniertes Aufnehmen der Lerninhalte ermöglicht
-  Orientierung: „Was wird von mir hier verlangt? Welchen Anforderungen muss ich gerecht werden?“
-  Information: Ein Nachschlagewerk zu den verschiedensten Aspekten der Einarbeitung

### Für die Trainer (Seminare und Training am Arbeitsplatz):

-  Effektive Transfersicherung: Wo steht der Mitarbeiter derzeit? Welche Unterstützung braucht er noch? Welche Inhalte müssen vertieft werden?
-  Hilfen fürs Feedback: Die Beobachtungsbögen auf Basis der Standards ermöglichen ein kritisches, an Kriterien orientiertes und für den Teilnehmer greifbares Feedback

### Für die Führungskraft:

-  Umfassender Überblick: Welchen Entwicklungsstand haben meine Mitarbeiter? Wo sind steuernde Maßnahmen erforderlich?
-  Klarheit und Konsequenz: Die Einhaltung der Standards gibt Möglichkeiten sowohl für die kritische Reflektion als auch für Lob und Anerkennung in den Führungsgesprächen.
-  Leistungssteigerung: Klar definierte Qualitätsstandards erleichtern die Zielorientierung.

Das Teamhandbuch ist somit sichtbarer Ausdruck des Grundatzes von Klarheit und Konsequenz in der Führung und Organisation eines Callcenters:

*„Mitarbeiter können nur das tun, was man Ihnen gesagt hat. Nicht das, was man gedacht hat!“*



## U nser Angebot - Das Teamhandbuch

Der Preis für die Entwicklung und Modifizierung des Teamhandbuches ist in unseren Angeboten enthalten, wenn der Umfang der Zusammenarbeit für die Dauer von 2 Jahren mindestens 15 Trainingstage umfasst. Wir berechnen Ihnen in diesem Fall nur unsere Auslagen, die für die Produktion des Teamhandbuches bzw. der Intranetseiten anfallen, sowie die Fahrt- und Nebenkosten.

Sollten Sie sich für eine dauerhafte Begleitung Ihres Teams durch einen hausinternen oder externen Trainer entscheiden, bieten wir Ihnen die Erstellung, Modifizierung und Produktion des Teamhandbuches zu folgenden Preisen an:

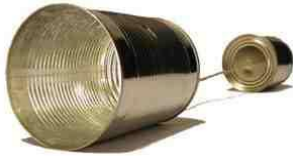


Arbeitsschritt	Leistungen	Preis €
Erarbeitung und Modifizierung des Grundkonzeptes auf Basis unserer Vorlagen	½ Projekttag Abstimmungsgespräch 2 Tage Konzepterstellung Datenbereitstellung auf CD-ROM (Beobachtungsbögen, Grafiken, Texte)	*3.500 €
Einarbeitung der Führungskraft und eines hausinternen Trainers in die Systematik und Vorgehensweise	½ Workshoptag	*700 €
Produktion der Trainings-Ordner	Stabiler Kunststoffordner, farbige Register, z.T. mehrfarbige Gestaltung der Inhalte, ca. 100 - 120 Seiten Inhalt, farbiges Papier	Stückpreis **39 €
Aufbereitung für das Intranet (HTML)	Bereitstellung auf CD-ROM	Nach Aufwand

\* Die aufgeführten Preise gelten zzgl. 19 % Mehrwertsteuer

\*\* Die aufgeführten Preise gelten zzgl. 7 % Mehrwertsteuer

Hinweis: Die Inhalte des Coaching-Konzeptes und des Teamhandbuches unterliegen dem Urheberrechtsschutz. Der Verkauf des Teamhandbuches erfolgt im Namen und für Rechnung der Marina Gesser Verlag. Eine Verwendung außerhalb des vereinbarten Rahmens, ein Verkauf, ein Verleih oder eine Vermietung an andere Institute wird ausdrücklich ausgeschlossen.



# R

## Referenzen

Seit 1995 bin ich für nahezu 100 Unternehmen tätig gewesen. Viele dieser Unternehmen sind zwischenzeitlich durch Fusionen oder Umfirmierungen nicht mehr unter den "alten" Bezeichnungen am Markt aktiv. Ich habe daher den Überblick mit meinen Referenzen aus Gründen der Übersichtlichkeit gestrafft. An dieser Stelle sind die Unternehmen, für die ich in den letzten 2-5 Jahren tätig war, aufgeführt. Ich habe die Übersicht nach meinen Kernkompetenzen und weiteren Themenfeldern gegliedert. Einzelne Erfahrungsberichte zu durchgeführten Maßnahmen sind auch auf unseren Seiten im Internet unter [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz) unter der Rubrik "Unternehmen"/"Referenzen" zu finden.

### Führungskräfteentwicklung

Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse  
 Sparkasse Gladbeck  
 Bürgschaftsbank Schleswig Holstein  
 Weberbank Berlin

### Vertriebsthemen Privatkundenbereich

Sparkasse Gladbeck  
 Stadtparkasse Gronau  
 Sparkasse Arnsberg-Sundern  
 Sparkasse Dinslaken-Voerde-Hünxe  
 Sparkasse Zollernalbkreis  
 LBS Saar  
 Weberbank Berlin

### Vertrieboptimierung Geschäftsstelle

Sparkasse Gladbeck  
 Stadtparkasse Gronau  
 Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse

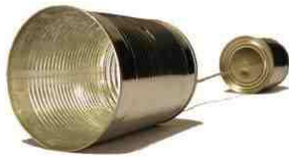
### Tefonservices - Call-/Servicecenter

Sparkasse Celle  
 Sparkasse Dortmund  
 Sparkasse Essen  
 Sparkasse Erwitte-Anröchte  
 Sparkasse Emsland  
 Sparkasse Freising  
 Sparkasse Fürstenfeldbruck  
 Kreissparkasse Halle (Westf.)  
 Sparkasse Hann. Münden  
 Sparkasse Hannover  
 Sparkasse Harburg-Buxtehude  
 Sparkasse Herford  
 Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert  
 Sparkasse Höxter  
 Sparkasse Krefeld  
 Sparkasse Landshut  
 Sparkasse Lemgo  
 Sparkasse Lippstadt  
 Sparkasse Lüdenscheid  
 Sparkasse Mittelthüringen  
 Sparkasse Neu-Ulm -Illertissen  
 Sparkasse Schwerte  
 Kreissparkasse Bitburg-Prüm  
 Kreissparkasse Steinfurt  
 Sparkasse Südholstein

Sparkasse Trier  
 Sparkasse Unna  
 Sparkasse Vest Recklinghausen  
 Sparkasse Waldeck-Frankenberg  
 Verbandssparkasse Wesel  
 Sparkasse Wermelskirchen  
 Sparkasse Wolfach  
 Sparkasse Zollernalb  
 1822direkt  
 S International Rhein-Ruhr  
 Finanz Informatik Münster  
 LBS Saar  
 LBS Nord Berlin-Hannover  
 Weberbank Berlin  
 Bayerncard Services; München

### Weitere Themengebiete habe ich für folgende Unternehmen bearbeitet:

Sparkasse Aschersleben-Staßfurt  
 Sparkasse Chemnitz  
 Sparkasse Höxter  
 Sparkasse Holstein  
 Sparkassen im Märkischen Kreis  
 Sparkasse Kreis Plön, ab 2008 Fördesparkasse  
 Kreissparkasse Steinfurt  
 Sparkasse Unna  
 Sparkasse Werl  
 Kreissparkasse Sangerhausen  
 Vereinigte Sparkasse im Märkischen Kreis  
 SaarLB  
 Westfälische Provinzial Versicherungen  
 Deutscher Sparkassenverlag  
 Ostdeutsche Landesbausparkasse AG  
 Albis Capital AG  
 Bayerncard Services, München  
 ABC-Privatkundenbank ab 2008 ready bank  
 Autobank Österreich  
 Berliner Bank  
 Berner & Mattner Systemtechnik GmbH  
 Bremen - Wach-und Ordnungsdienste GmbH  
 Kreishandwerkerschaft Gelsenkirchen  
 MindBusiness GmbH  
 MindJet GmbH  
 Randstad  
 Toyota Deutschland/Lexus Deutschland  
 Sparkassenakademie Münster  
 Sparkassenverband Bayern  
 Rheinische Sparkassenakademie  
 Ostdeutsche Sparkassenakademie Potsdam  
 Sparkassenakademie Kiel



## Literatur

### Ganz einfach...erfolgreich telefonieren Peter Gesser

Deutscher Sparkassenverlag Stuttgart  
Januar 2010

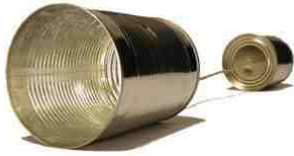
Ein Ratgeber und Arbeitsbuch für Mitarbeiter im Callcenter, Servicecenter und Backoffice sowie für Kundenberater, die häufig telefonischen Kundenkontakt haben.

Das Werk behandelt alle Aspekte der In- und Outbound-Telefonie im Dienstleistungsbereich und kann somit auch zum Selbststudium genutzt werden.

Auszug aus dem Inhaltsverzeichnis

- 1 Telefonieren damals und heute
  - 2.1 Selbsttest Inbound (reaktives Telefonieren)
  - 2.2 Selbsttest Outbound (aktives Telefonieren)
  - 2.3 Was ist anders am Telefon? Begründungen für Belächeltes!
  - 2.4 Was hat „singen“ eigentlich mit Telefonieren zu tun?!
- 3 Kommunikation am Telefon - Standards für In- und Outbound
  - 3.1 Verhaltensstandards
  - 3.2 Formelle Standards
  - 3.3 Rhetorische Standards - sprachliches Verhalten
- 4 Inbound: Gespräche professionell entgegen nehmen
  - 4.1 Den Kunden Fall abschließend zufriedenstellen
  - 4.2 Den Kunden weiter leiten
  - 4.3 Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
  - 4.4 Datenschutz, Beraterhaftung & Co
- 5 Outbound: Termine und Produkte am Telefon verkaufen
  - 5.1 Mit System und Struktur zum Erfolg - Organisation meiner Akquise
  - 5.2 Vor dem Reden Hirn einschalten: Skripte als intelligente Unterstützung
  - 5.3 Fragetechniken zur Bedarfsermittlung
  - 5.4 Argumentationsregeln
  - 5.5 Telefonterminakquise - Ablauf und Beispiele
  - 5.6 Telefonverkauf - Ablauf und Beispiele
  - 5.7 Schlagfertigkeit: Umgang mit klassischen Einwänden
- 6 Cross-Selling-Ansätze erkennen und nutzen
- 7 Nachwort - Blick in die Gegenwart - Entwicklungstrends
- 8 Anhang
  - 8.1 Übungen
- 9 Checklisten/Hilfen





## **K**ontakt

GESSER -  
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Peter Gesser  
Lucas-Cranach-Strasse 29  
45768 Marl

fon +49 2365 518104  
fax +49 2365 518105  
mobil +49 172 28 13368

[peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz)

[www.gesser.biz](http://www.gesser.biz)  
[www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info)

