

#### TRAIN-THE-TRAINER

## Trainer-the-Trainer-Camp Praxistag-KSC-BC-DBC - Warum Qualität nicht vom Himmel fällt

Das Zertifikatsprogramm zum Vertriebsbegleiter „Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer im Kunden-Service-Center (Inbound-Outbound)“ wird 2021 zum 29. mal durchgeführt. Über 300 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 und/oder Vertriebsbegleiter.

#### 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)

#### ANGEBOTS-NR.

15.721

#### TERMIN(E)

23.11.2023

Dortmund

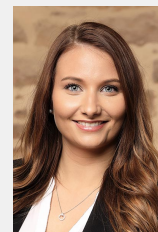
#### DAUER

1 Tag

#### PREIS

#### IHRE ANSPRECHPARTNER/-INNEN

##### ANMELDUNG



Carolin Pawelczyk  
0231 22240-537

##### INHALTE



Edmund Honermann  
0231 22240-739

## PROGRAMM / INHALT

### Schwerpunktthema

#### Rollenübungen/Simulationstrainings als Ergänzung zur Praxisbegleitung

- Trainingserfahrungen
- Formen der Lernarbeit – kurze Einführung
- Fallstricke, die ich vermeiden kann
  - Vorbehalte der Teilnehmer gegenüber simulierten Situationen
  - Alternative Settings für mehr Abwechslung und Akzeptanz (ABC-Training, Aquarium, Reflecting Team...)
- Best Practice: Tipps und Tricks für Planung und Durchführung von Simulationstrainings
  - Fallgestaltung
  - Ablaufgestaltung
  - Feedback-Prozess

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

- Inbound
- Outbound
- Text-Chat
- DBC
- BC

#### Behandlung individueller Herausforderungen in Trainingssituationen und bei Vertriebsbegleitungen

**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.