



## Trainer-the-Trainer-Praxistag - Warum Qualität nicht vom Himmel fällt

Das Zertifikatsprogramm zum Vertriebsbegleiter „Train the Trainer: Ausbildung zum Trainer im Kunden-Service-Center (Inbound-Outbound)“ wird 2020 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/DBC/BC 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 - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur  
Geschäftsführer, Sparkassenbetriebswirt, zertifizierter Verkaufstrainer sowie systemischer Business Coach mit langjährigen Vertriebs- und Trainingserfahrungen

### HINWEIS(E)

Gerne 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)

<b>TERMIN(E)</b>
03.12.2020 Dortmund
<b>DAUER</b>
1 Tag
<b>PREIS</b>
415,00 €
<b>IHRE ANSPRECHPARTNER</b>
<b>IHRE ANSPRECHPARTNER</b>
<b>ANMELDUNG</b>
Carolin Pawelczyk ☎ 0231 22240-537
<b>INHALTE</b>
Edmund Honermann ☎ 0231 22240-739



## **Trainer-the-Trainer-Praxistag - Warum Qualität nicht vom Himmel fällt**

---

### **PROGRAMM/INHALT**

Schwerpunktthema 2020:

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!“ – Klein-und/oder Großgruppenarbeit | Diskussion und Bearbeitung von individuellen Fragestellungen aus den Trainings-Bereichen

- Inbound
- Outbound
- Textchat
- DBC
- BC

Hinweis: Zur Vorbereitung dieser Workshopinhalte fragen wir bei den Teilnehmern ca. 3 Wochen vor dem Seminartermin Themenstellungen und Praxisfälle ab. Im Workshop werde diese mit den Teilnehmern für die Bearbeitung priorisiert und anschließend in Klein-oder Großgruppenarbeit bearbeitet.

Die Ergebnisdokumentation erfolgt über ein Fotoprotokoll.