



# Vertrieb und Kundenorientierung

## Telefontraining für Teamleiter im Call-Center

**Für Sie als Teammanager im Call-Center sind Ihre Mitarbeiter am Telefon die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Ihre Freundlichkeit, ihre rethorische Gewandtheit, ihre Kompetenz am Telefon entscheiden über das Image und den Verkaufserfolg des Unternehmens.**

### *Inhalt*

Anforderungen an den Teamleiter  
Arbeitsmittel für erfolgreiches Teammanagement  
Teams zum Erfolg führen  
Der Teammanager als integrierte Persönlichkeit  
Zieldefinition im Teamgeist: Kooperation statt Konkurrenz  
Motivation im Team, Konfliktfähigkeit im Team  
Leistungsbereitschaft fördern  
Gruppendynamik: Gemeinsam sind wir stark  
Schaffen von klaren Strukturen  
Förderung eines offenen Teamklimas  
Erfolgreiche Lösungen finden durch Kreativitätstechniken  
Verständlich kommunizieren  
Themenbewusstsein statt Problembewusstsein

### *Ziele*

Sie können die Zusammenarbeit in Ihrem Team optimieren und das Team erfolgreich zum Ziel führen. Sie lernen die Möglichkeiten für erfolgreiches Teammanagement kennen und erfahren, wie Sie als Teamleiter aus Mitarbeitern einer Gruppe ein Call-Center-Team bilden.

### *Methodik*

Vorträge, Lehrgespräch, Rollenspiele, Gruppenarbeit mit Fallbeispielen, Diskussionen, mediengestützte Präsentationen

### *Dauer*

2 Tage