

Schulung von Callcenter-Agents Trainer und Trainee begegnen einander im „Telefon-Training-Direkt“ nur über das Telefon

# Kundenorientierte Sprache

Professionelles Telefonieren ist die Visitenkarte eines Unternehmens und somit maßgeblich für den Erfolg.

NINA PACHERNEGG

Wien. Mit dem Telefon-Training-Direkt trainiert perfect training unternehmensinterne Mitarbeiter sowie Callcenter-Agents am Telefon direkt am Arbeitsplatz. Bei der Entwicklung dieser Methode wird auf Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit sowie Individualität gesetzt.



Christoph Stieg, GF perfect training, setzt auf professionelles Verhalten am Telefon.

„Es entstehen keine Abwesenheitszeiten bei den Mitarbeitern, keine Spesen und keine Redundanzzeiten wie im klassischen Training.“

CHRISTOPH STIEG

Bis zu 80% der Kommunikation eines Unternehmens nach außen und innen laufen heute über das Telefon – bei 80% dieser Lebensäußerungen haben Unternehmen täglich das Risiko, durch eine negative PR nicht nur die Partner und Lieferanten, sondern vor allem auch die Kunden zu verlieren. Unternehmen erhalten durch das Telefon-Training-Direkt die Chance,

Kunden von Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens begeistern zu können und so hervorragende Geschäfte zu machen.

## Anrufer für sich gewinnen

Die Mitarbeiter am Telefon, egal ob im Bereich Service, Verkauf oder Disposition, repräsentieren maßgeblich ein Unternehmen, quasi als die „Botschafter“ beim Kunden. „Diese Mitarbeiter

tragen bei entsprechender Schulung durch ein professionelles, freundliches Verhalten und eine kundenorientierte Sprache wesentlich zum Geschäftserfolg bei und gewinnen mit Sympathie und aktiver Serviceorientierung jeden Anrufer für das Unternehmen“, weiß Christoph Stieg, Geschäftsführer perfect training Personalentwicklung GmbH. Telefonieren ist ein „Handwerk“, das Schritt für Schritt erlernt werden kann.

Trainer und Trainee begegnen im Telefon-Training-Direkt einander nur übers Telefon. „Die einzige Chance, ein Verhaltenstraining authentisch zu machen, ist dabei, es den gleichen Bedingungen zu unterwerfen als in der Praxis. Für Telefontraining kann es nur ein Medium geben: das Telefon“, erklärt Stieg.

Trainiert werden konkrete Verhaltensweisen, die zuvor mit der Geschäftsleitung im Hinblick auf die jeweilige angestrebte Firmenpräsentation individuell vereinbart wurden. Was in den Trainingseinheiten erarbeitet wurde, geht nahtlos in den nächsten, realen Anruf über. Die Praxis übernimmt sofort die Ergebnisse der Schulung. Die einzelnen Bereiche in einem Unternehmen beinhalten unterschiedliche Zielsetzungen und fordern von den Mitarbeitern individuell abgestimmte Strategien in der Gesprächsführung, die letztendlich über das Betriebsergebnis entscheiden.

## FACTS

perfect training ist mit rund 30 Mitarbeitern, Trainern und Beratern vorrangig in Österreich und Deutschland flächendeckend tätig; Gründung 1992 in Wien. Standorte: Wien, Nürnberg, Düsseldorf/Neuss. Zu den Auftraggebern zählen u.a. Borne, Red Bull, Basler-Ver-sicherung, Raiffeisenbanken und Xerox.  
www.perfecttraining.com

## SHORT

### Die neue Form der Zusammenarbeit

Bern. Um Unternehmen Zeit und Kosten zu sparen, steigt bei Besprechungen das Interesse an Systemen für Video-Conferencing. Swisscom bietet jetzt mit TelePresence und Live Meeting zwei Systeme an, die gemeinsam die unterschiedlichen Bedürfnisse von Geschäftskunden abdecken. Das Konferenzsystem Cisco TelePresence ermöglicht Besprechungen auch über große Distanzen, bei denen die Teilnehmer das Gefühl bekommen, gemeinsam an einem Tisch zu sitzen. Stabile Netze und hohe Bandbreiten sind die Voraussetzung für diese neuen Formen der Zusammenarbeit; Kameras und große Monitore mit HD-Qualität zeigen die Gesprächspartner in Lebensgröße.

### Cisco TelePresence-Räume

Die Videokonferenzen finden in speziell eingerichteten Räumen statt, um die richtige Akustik und Beleuchtung für High-Definition-Übertragungen sicherzustellen. Voraussetzung für diese Qualität sind außerdem IP-Verbindungen, die garantierte Bandbreiten bis zu 20 Mbit/s zur Verfügung stellen. Es gibt verschiedene Systeme für Einzel-Besprechungen bis hin zu Gruppen-Meetings mit bis zu 18 Teilnehmern pro Standort. Swisscom betreibt Cisco TelePresence-Räume in Bern, Zürich und Mailand.

## CC<sup>3</sup>, 3 starke Partner, 3 innovative Lösungen im Verbund



Frankfurt am Main, **Tribe Technologies** plant für das kommende Jahr - gemeinsam mit ihren Technologiepartnern **AdCoTel** und **Next Level Speech** - die Gründung einer übergeordneten Vertriebsgesellschaft.

### Mehrwerte durch Partner

Wie das Unternehmen die Tribe Technologies GmbH mitteilen ließ, werden hierzu noch in diesem Jahr die entscheidenden Weichen gestellt. Mit diesem Vorhaben wird die bereits auf operativer Ebene gelebte Strategie „Mehrwerte durch Partner“ weiter vorangetrieben und auf eine einheitliche und schlagkräftige Plattform gehoben.

Eine neue gemeinsame Anzeigenkampagne der Partnerunternehmen, die seit einigen Monaten in den Fachpublikationen erscheint, signalisiert und symbolisiert bereits diese gemeinschaftliche Zielsetzung. Der darin beworbene Slogan „**CC<sup>3</sup> - drei starke Partner, drei innovative Lösungen im Verbund**“ bildet schon heute die Brücke hin zur Vertriebsgesellschaft.

„**Ein wesentlicher Vorteil der Zentralisierung besteht darin, dem Kunden einen Ansprechpartner für alle Informationen zu bieten und damit die Kundenzufriedenheit zu steigern.**“ führt Geschäftsführer Axel Reddehase von Tribe Technologies weiter aus.

Da einige Kunden bereits zwei und mehr Technologien, zum Beispiel **ttCall Professional** und **PHOENIX Dialer** sowie den **Quality Observer** zur automatischen Gesprächsbewertung mit Spracherkennung aus dem Unternehmensverbund Tribe Technologies, AdCoTel und Next Level Speech nutzen, scheint dieser Schritt nur konsequent.

1999 gegründet ist Tribe Technologies ein Entwickler von Software für den Einsatz in Call Centern. Dabei hat sich das Unternehmen auf die Optimierung von Call-Workflows und deren Automatisierung spezialisiert. Mittlerweile arbeiten rund 200 Callcenter in sieben Ländern mit insgesamt 9000 Plätzen via ttCall Professional Software. [www.ttCall.at](http://www.ttCall.at)



3 STARKE PARTNER! +++ 3 INNOVATIVE LÖSUNGEN! +++ UNSER BEITRAG FÜR IHRE PLATZIERUNG IM CALL CENTER RANKING.

### Predictive Dialing

WISSEN, DASS WAS GEHT...  
Performance :



### Kampagnenmanagement

WISSEN, WIE ES GEHT...  
Competence :



### Automated Call Monitoring

WISSEN, WAS GEHT...  
Quality :

