

14.09.2004

Hallo Herr Stieg,

wie angekündigt, möchte ich Ihnen nach der Gruppenbesprechung am 09.09.2004 ein kurzes Feed-back geben, wie die Mitarbeiter das Telefontraining bewertet haben.

1. Insgesamt wurde das Telefontraining sehr positiv bewertet. Die Erwartungen einiger Mitarbeiter an das Telefontraining wurden deutlich überschritten.
2. Positiv bewertet wurde, dass es im Rahmen der Online-Trainingseinheiten sofortige Rückmeldungen von Herrn Herbst gegeben hat.
3. Positiv bewertet wurde auch, dass Herr Herbst sehr flexibel in den Online-Trainingseinheiten und den Erörterungen war, sehr gut zugehört hat und mit einer ansprechenden Art auf die Belange des Mitarbeiters eingegangen ist.
4. Mitarbeiter vermerkten ferner, dass Sie viele Anstöße erhalten und im Verlauf der Online-Trainingseinheiten auch eine Entwicklung ihres eigenen Verhaltens feststellen konnten, sozusagen Erfolgserlebnisse verbuchen konnten.
5. Teilweise waren Mitarbeiter vor den Online-Trainingseinheiten nervös und stellten positiv heraus, dass Herr Herbst ihnen sehr schnell diese Nervosität genommen hat. Die Online-Trainingseinheiten wurden durchweg als realitätsnah angesehen, vor allem auch unter dem Aspekt, dass zu dem selben Beschwerdefall zwei Varianten eines möglichen Kundenverhaltens exerziert wurden. Teilweise hätten sich Mitarbeiter aber noch "schwierigere" Kunden gewünscht, da sie dies in der alltäglichen Praxis erleben.
6. Den Wunsch nach unmittelbaren weiteren Schulungen haben die Mitarbeiter nicht geäußert. Sie sind sich aber bewusst, dass sie "am Ball" bleiben müssen. Hier beziehen sie sich auf das von Ihnen überlassene Schulungsmaterial.

Im Namen der Mitarbeiter und auch meinerseits möchte ich Ihnen an dieser Stelle zunächst noch einmal meinen Dank aussprechen.

Wir werden jetzt intern noch in eine weitere Erörterung gehen und wieder auf Sie zukommen.

Mit freundlichen Grüßen
gez. Ursula Gramulla