

Referenz

Wien, Juli 2009

Das medianet Call Center ist in erster Linie ein Verkaufsdienstleistungsunternehmen der medianet Verlag AG zur Akquisition verlässlicher Kunden, die für nachhaltige Geschäfte gute Preise bezahlen.

Die Basis für eine mit Erfolg gekrönte Interaktion mit den Kunden, das wesentlichste Mittel, um argumentativ und emotional erstklassige Überzeugungsarbeit zu leisten, ist die hohe Eigenmotivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daraus resultiert zu einem großen Teil ihre Identifikationsbereitschaft, um entschlossener und kompetenter für die Produkte und Dienstleistungen unserer Auftraggeber einzutreten.

Daher liegt unser Ziel in der Schaffung bestmöglicher Rahmenbedingungen und Voraussetzungen in Betreuung und Training, um unseren Call Center Agenten die Entwicklung charakterstarker Verkaufs- Persönlichkeiten mit fundierten rhetorischen Fähigkeiten zur ermöglichen.

Anfang 2009 haben wir uns dazu entschlossen, gemeinsam mit Perfect-Training ein systematisches Trainingskonzept für Supervisoren und Call Center Leitung zu erstellen und über das erste Halbjahr 2009 mit initiativem Workshop und über die Monate hinweg mit begleitender Unterstützung umzusetzen.

Perfect-Training überzeugte uns durch ein klar strukturiertes Instrumentarium an effektiven Trainingsmethoden und der vorher klar abgesteckten Zielsetzung: was an Führungswirkung und Rollenverständnis im Rahmen des Trainings unserer eigenen Trainer konkret zu erreichen ist.

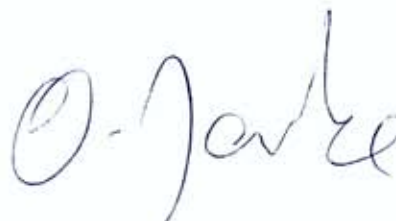
In der Umsetzung wurde konsequent und detailliert die richtige Didaktik gefunden, die zu erlernende Führungs-Methodik genau einstudiert.

Als Resultat konnte sowohl der Handlungsspielraum als auch das Verantwortungsbewusstsein der im Betrieb angestellten Trainer entscheidend erweitert werden.

Besonders möchten wir uns für das Gelingen bei Herrn Michael Toppelreiter bedanken, der als Perfect-Trainer stets hoch engagiert und auf sympathische Art und Weise motivierend das Training durchgeführt und das Erreichen der angestrebten Lernziele garantiert hat.



Mag. Martin Schusser
Leitung Call Center



Mag. Oliver Jonke
Mitglied der Geschäftsführung