



## Worum es mir geht....

Telefonieren im Unternehmensalltag, in grossen wie auch kleine Betriebe, gehört je länger je mehr zum normalen Arbeitsalltag.

In Professionellen Call Centern werden in der Stunde 20 oder mehr Anrufe pro MitarbeiterInnen bewältigt. Doch in vielen kleineren Unternehmen, ist das Telefonieren ein zusätzlicher Nebenjob. Das Telefon läutet meistens dann, wenn man konzentriert an einer anderen Aufgabe/Tätigkeit ist.

Es braucht eine schnelle Reaktion und viel Energie den Anruf freundlich und konzentriert entgegenzunehmen und dem Anrufenden schon in den ersten entscheidenden 7-11 Sekunden das Gefühl zu geben, Willkommen zu sein.

*Das Geheimnis des ersten Schrittes liegt darin, die komplexen Aufgaben in viele kleine und greifbare Schritte zu unterteilen und dann mit dem ersten zu beginnen.*

Meine Aufgabe sehe ich darin, sie in diesem kleinen aber immer wichtiger werdenden Teil zu unterstützen und zu begleiten, mit einfachen Tipps und wichtigen Kommunikationsregeln. Damit kann jeder ihrer MitarbeiterInnen den eigenen und persönlichen Stil finden und nach aussen die Firma von der ersten Sekunde an, voll vertreten.

Das Potential zur Bewältigung dieser Aufgaben ist in den MitarbeiterInnen meistens bereits vorhanden. Auf diesem Weg, die eigenen Fähigkeiten zu erkennen und sie nutzen zu können, begleite ich durch...

- **Training**
- **On the Job - Begleitung**
- **Einzel Coaching**

Für die Dauer der gemeinsamen Arbeit verstehe ich mich als Mitarbeiterin auf Zeit, weil Innenansichten die Voraussetzung für Praxisnähe sind.



## Mein Angebot Telefontrainings

Kunden wollen immer individueller betreut werden. Sie brauchen Hilfe und kompetente Beratung im Dschungel der Vielfalt, dann kaufen sie auch gerne. Noch wichtiger ist aber, die Weiterempfehlung. Fühlt sich der Kunde ernst genommen und gut beraten, kommt er immer wieder. Der Nebeneffekt- er wird auch anderen davon erzählen.

Diese Aufgaben erfordern ein selbstsicheres und selbstbewußtes Verhalten am Telefon – der partnerschaftliche Auftritt. Um dies zu erreichen biete ich Telefontrainings zu folgenden Themen an:

**Exzellenter Service am Telefon – die Visitenkarte!**

**Umgang mit Reklamationen und Beschwerden – die Chance!**

**Verkaufstaktiken für mehr Abschlüsse – der Erfolg!**

**Eigener Telefoncoach – Qualitätssicherung!**





## Mein Angebot

### Exzellenter Service am Telefon – die Visitenkarte!

Der Kunde oder Interessent will mit MitarbeiterInnen zu tun haben,

- die ihn verstehen,
- zuhören können,
- bereit sind zu helfen

und sich von Anfang an wohl fühlt im Gespräch mit ihren MitarbeiterInnen. Dazu braucht es nicht viel, es sind die Kleinigkeiten die in einem Gespräch entscheidend sind.

#### Ziel der Ausbildung:

Den Unterschied zwischen Direkter- und Telefonkommunikation zu erkennen und dadurch gezielt die fehlende Körpersprache am Telefon auszugleichen mit Stimme und Worten. Kunden- und Serviceorientiertes Verhalten und optimale Gesprächsführung unter Anwendung von verschiedenen Fragetechniken, aktivem Zuhören und positive Formulierung.

#### Ausbildungsschritte:

##### Theoretisches

- Grundlage der Kommunikation
- Ziele von optimaler Gesprächsführung

##### Praktisches

- Qualitätsstandards – Firma interne
- Vorbereitung
- Feedback Regeln

##### Übungen

- Rollenspiele machen
- Feedback geben

##### Umsetzen

- Eigenes Telefon Script entwickeln
- Schritte zur Umsetzung





## Mein Angebot

# Umgang mit Reklamationen und Beschwerden – die Chance!

Ein Anliegen kann in einem Einwand des Kunden bestehen, der seine Unzufriedenheit mit der Strategie, dem Verfahren oder mit der Art und Weise zum Ausdruck bringen will, wie seine Angelegenheit bearbeitet wird. Ob der Mitarbeiter ein Profi ist, zeigt sich daran, ob es ihm gelingt, die Sorgen des Kunden zu zerstreuen.

Doch was passiert mit den Informationen die, die Unternehmen dabei erhalten?  
Wo sind die reklamationsträchtigen Auslöser? Was verändert das Unternehmen?

Jede Beschwerde/ Reklamation ist eine Chance die eigene Firma besser kennen zulernen.

### *Die 200- Menschen Regel*

*Jeder Mensch hat ein Umfeld von 200 Menschen und indirekt repräsentiert er diese 200 Menschen. Das heisst, wenn sich der Kunde ärgert, dann sind auch 200 weitere Menschen an diesem Ärger früher oder später beteiligt.*

*Wenn wir aber nun diese Chance richtig wahrnehmen, hat das auch einen positiven Einfluss auf diese 200 Menschen.*

Beschwerdebearbeitung ist ein Kundenbindungsinstrument und somit auch Managementaufgabe.

### Beispiel für eine Vorgehensweise:

#### 1. Analysephase

- Welche Reklamationen gibt es und in welcher Menge?
- Auf welchem Weg erreichen die Kunden Sie?
- Was passiert wenn nichts passiert?
- Wie reagierten Sie bisher und mit welchem Erfolg?
- Image im Markt?

#### 2. Strategische Entscheidungen

- Zieldefinition und Evaluationskriterien
- Wie wird das Team in den Gesamtprozess eingebunden?

#### 3. Auswahl und Ausbildung der Mitarbeiter

- Telefontraining
- Texttraining



## Mein Angebot

### Verkaufstaktiken für mehr Abschlüsse – der Erfolg!

In keiner Branche findet man so viel Fehlverhalten wie in der Verkaufsbranche. Wenn Chirurgen so schlecht ausgebildet wären, wie die Mehrzahl der Verkäufer, dann wäre der Friedhof gleich neben dem Operationssaal!

*Aussage von Umberto Saxer, Verkaufstrainer*

Verkaufen!? – Die wenigsten trauen sich das zu und machen es nur mit Widerwillen. Dabei haben wir als Kind dies sehr gut beherrscht.

Erinnern sie sich zurück oder denken sie an ihre Kinder heute.

- Was haben sie getan, damit sie das gewünschte es erhalten haben.
- Wie sind sie mit einem „NEIN“ umgegangen? Aufgegeben? Weiterversucht?

Verkaufstaktik - das Integrieren von automatischen Erfolgsgewohnheiten, um in jeder Situation, die grösstmögliche Auswahl an nützlichen Verhaltensweisen und Antworten zu haben, damit das Richtige im richtigen Moment gesagt und getan wird.

*„Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeit hat, die im Moment gefragt sind“  
Henry Ford*

#### Lerninhalt:

- Die 5 Kaufgrundbedürfnisse kennen
- Einwände von Vorwänden unterscheiden
- Versch. Einwandsbehandlungs- Möglichkeiten
- Grundsätze für einen guten Verkaufsabschluss
- Verschiedene Abschluss- Möglichkeiten

#### Nutzen:

Verkaufen soll Spass machen und nicht ein Druckmittel sein. Mit der richtigen Einstellung, die verschiedene Abschluss- Möglichkeiten, kann man besser verkaufen. Ein Verkaufsgespräch muss immer so enden, dass beide Seiten zufrieden und überzeugt sind, dass richtige getan zu haben.



## Mein Angebot

### Ausbildung zum Telefoncoach

Zur langfristigen Sicherung der Firmeninternen Qualität in der Gesprächsführung am Telefon ist es sinnvoll, qualifizierte Mitarbeiter oder Abteilungsleiter zu Telefoncoaches auszubilden. Ihre Aufgabe ist es, anhand der Servicestandards ihres Unternehmens, die Qualität der Gesprächsführung zu stabilisieren.

Sie erkennen Barrieren gegen Veränderungen und können die Mitarbeiter motivieren, neue Wege zu gehen.

#### Ziel der Ausbildung:

„Der Coach hat die Kompetenz, das Gesprächsverhalten der Mitarbeiter im Kundenkontakt am Telefon langfristig zu sichern und kontinuierlich weiter zu entwickeln.“

#### Ausbildungsschritte:

##### Theoretisches

- Gedanken und Hintergrundwissen zum Thema „Coaching“
- Coaching –Varianten und deren Einsatz
- Ziele von Coaching

##### Praktisches

- Qualitätsstandards – Firma interne
- Vorbereitung
- Das Coaching Gespräch
- Feedback Regeln

##### Übungen

- Gespräche im Rollenspiel analysieren
- Feedback geben

##### Umsetzen

- Coachingkonzept entwickeln
- Schritte zur Implementierung



## Meine Vorgehensweise

Jedes Training, jeder Workshop und jedes Coaching ist ein Eingriff in das System von miteinander arbeitenden Menschen. Diese Interventionen können nur dann ihr Ziel erreichen, wenn sie zum System der Menschen passen.

Ein **Vorgespräch** dient dazu, die Aufgabe zu klären und herauszufinden, ob wir zueinander passen und Ihnen ein Angebot zu erstellen.

Die **Durchführung** der Maßnahme erfolgt nach Abstimmung mit Ihnen und der Festlegung der **Evaluationskriterien**.

Den **Abschluss** bildet ein Gespräch über die Erfahrungen z.B. im Training, die Evaluation und Empfehlungen für die weitere Vorgehensweise.



## Das bin ich

**Rosemarie Müller** Jahrgang 1967.  
Gründung **RM Training & Coaching** September 2004



### Werdegang

#### Sozialkompetenzen:

1985 - 1991 Hotel- Kindergärtnerin im **Hotel Atlas** Pontresina

#### Verkaufspraxis/ Führung:

1991 - 1998 stellvertretende Filialeiterin im **Interdiscount** St. Moritz und Winterthur

#### Call Center:

1998 - 2003 **Transcom WorldWide**, (Call Center der **Tele2**) als Trainer in Zürich, Aufbau der CallCenter im Bereich Training in Wien, Rostock und Halle (D)  
2003 - 2004 Training & Quality Management bei **Vonmoos Direct AG**, Samstagern

#### Fach- und Methodenkompetenz:

Seit 2005 Fach- und Lehrgangsverantwortliche (Call Center Agent) bei der **IFA The knowledge Company**, Altstätten

Seit 2006 Mitglied der Reformkommission BBT für eine Call Center Lehre unter dem Patronat CallNet.ch

### Weiterbildung

**Kaderförderungsprogramm Verkauf**  
bei Interdiscount AG

**World Class Customer Service**  
von Sandra Steen/ USA

**Train to Trainer**  
bei Transcom WorldWide

**Verkaufs- Kybernetik**  
bei Umberto Saxer (mit Diplom)

**Terminierung/ Appointment settings**  
bei Umberto Saxer

**Verkaufs-NLP**  
bei Umberto Saxer und Ronald Amsler NLP-Master Trainer

**Situational Leadership II**  
von Ken Blanchard/USA

**Dale Carnegie Training für Kommunikation**  
als Teilnehmer und als Assistentin (im nachfolgendem Kurs)

**Train to Trainer 1 - 3**  
IFA The knowledge Company

**Ausbildung zum Betriebsausbilder**  
Lernwerkstatt Olten, 2006

#### Laufende Weiterbildung:

**Die Führungskraft als Coach**  
Peter Binetsch, Binetsch-Consulting

**Mentaltraining Advanced**  
Maya Brunold Mentaltraining



## Referenzen

### **Packshop AG, Weinfelden/ Dietlikon**

Telefonverkaufstraining für die Mitarbeiter/innen im Bestellwesen. Direktes telefonieren nach der Theorie im Callcenter der Vonmoos Direct AG, Samstagern

### **Forever Living Products, Winterthur**

Kommunikationstraining für Mitarbeiter/ innen im Bestellwesen und am Empfang

### **Teamtime, Friburg**

Kommunikationstraining und Terminierung für die Mitarbeiter/ innen im Kundendienst und Verkauf

### **Vonmoos Direct AG, Samstagern**

und deren Partner (extern) als Freelancer Trainerin für interne Aus- und Weiterbildungen der Mitarbeiter/ innen in den Bereichen Call Center/ Lettershop / Datacenter.

*Durchführung des CallNet Agenten Lehrganges 2005- alle Teilnehmer haben die CallNet Verbands Diplom Prüfung erfolgreich bestanden (Note 5 und höher)*

- Opel/ General Motors                      Kommunikationstraining für E-Dealer Hotline Mitarbeiter/innen und „Million Mile Test Drive- Aktion“
- Migros Immobilien                              Messtraining

### **IFA The Knowledge Company, Zürich**

Dozentin und Lehrgangsfachverantwortliche für die Call Center Lehrgänge Agenten und Supervisoren

### **Tele2 Telecommunication Services AG, Zürich**

versch. Trainings in den Bereichen Kundenservice/ Verkauf/ Telefonkommunikation / Produkte in den folgenden Call Centers:

- RBC Solution, Meilen
- Callexpert, Glattbrugg
- Swisscall, Zürich
- The B-Company, Tägerwilten
- Vonmoos Direct AG, Samstagern

### **Econophone, Zürich**

versch. Trainings in den Bereichen Kundenservice/ Verkauf/ Telefonkommunikation / Produkte in den folgenden Call Centers:

- RBC Solution, Meilen
- Grischa Call, Chur

### **call roth Stellenvermittlung, Zürich**

als Trainerin für Stellensuchende in der Call Center Branche

### **Transcom WorldWide AG, Zürich**

als Freelancer Trainerin für Ausbildung neuer Mitarbeiter/ innen



## Mein Ziel

.... ist Ihr Erfolg!

Ich möchte Sie gewinnen für meinen Denkansatz, der auf der Überzeugung der Eigenverantwortlichkeit von Menschen beruht. Der von der grundsätzlichen Entwicklungsfähigkeit von Menschen und Organisationen ausgeht und der die Menschen in den Mittelpunkt stellt.

## Kontakt

Für mehr Informationen rufen Sie mich einfach an oder schreiben mir:

Rosemarie Müller  
Chugelgässli 1  
8627 Grüningen

Tel: +41 (0) 43 833 95 11  
Mobile: +41 (0) 78 698 60 65  
Email: [info@rosemarie-mueller.ch](mailto:info@rosemarie-mueller.ch)



## Meine Preise Telefontrainings

Diese Preise sind inkl. Mehrwertsteuern.  
Reisen Spesen werden nur ausserhalb des Kantons Zürich verrechnet

### Exzellenter Service am Telefon – die Visitenkarte!

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Dauer:                | Halbtages Kurs (4.5 Stunden mit Pause) |
| Preis pro Teilnehmer: | CHF 140.-                              |
| Ab 6 Teilnehmer       | CHF 125.-                              |

Durchführung ab 4 Teilnehmer, Maximum 10 Teilnehmer

### Umgang mit Reklamationen und Beschwerden – die Chance!

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Dauer:                | Halbtages Kurs (4.5 Stunden mit Pause) |
| Preis pro Teilnehmer: | CHF 150.-                              |
| Ab 6 Teilnehmer       | CHF 135.-                              |

Durchführung ab 4 Teilnehmer, Maximum 10 Teilnehmer

### Verkaufstaktiken für mehr Abschlüsse – der Erfolg!

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Dauer:                | Halbtages Kurs (4.5 Stunden mit Pause) |
| Preis pro Teilnehmer: | CHF 160.-                              |
| Ab 6 Teilnehmer       | CHF 145.-                              |

Durchführung ab 4 Teilnehmer, Maximum 10 Teilnehmer

### Eigener Telefoncoach – Qualitätssicherung!

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| Dauer:                | Tages Kurs  |
| Preis pro Teilnehmer: | auf Anfrage |

Durchführung ab 2 Teilnehmer, Maximum 4 Teilnehmer

### Individuelle Angebote für Firmen

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| Dauer:                | min. ½ Tag  |
| Preis pro Teilnehmer: | auf Anfrage |

Durchführung ab 5 Teilnehmer



# Honorare RM Training & Coaching

(Gültig ab 1. Januar 2006, ersetzt alle bisherigen Honorare)

## Seminarunterlagen und Manuskript

Die Erstellung von Seminarunterlagen (Folien, Übungen, Repetitionsfragen, Recherche Fachartikel etc.) und Manuskripte sind sehr zeitintensiv. Das Nutzungsrecht und Copyright der abgegebenen Unterlagen verbleiben beim Autor. Das Copyright kann durch eine einmalige Entschädigung auf Andere übertragen werden. Diese Entschädigung ist jedes mal neu zu bestimmen.

## Reisezeit und Spesen

- ◆ Mieten von Seminar Räume
- ◆ Reisezeit Stundensatz CHF 60.-
- ◆ Bei Bahnfahrt: 2. Klasse (Halbtagsbasis)
- ◆ KM- Entschädigung CHF –.70/km
- ◆ Parkgebühren nach Aufwand
- ◆ Erstellung von Kopien und Bereitstellung der Seminarunterlagen (Ordner, Register etc.) nach Aufwand

## Mahlzeiten und Übernachtung

- ◆ Mittagessen nach Aufwand, max. CHF 30.–
- ◆ Nachtessen nach Aufwand, max. CHF 35.– (falls Rückkehr zum Wohnort nach 20.00 Uhr)
- ◆ Übernachtung nach Aufwand

## Regelungen bei Absagen

Werden mit dem Auftraggeber im Vertrag oder bei der Seminaurausschreibung festgehalten. Als Grundregel wird sowohl bei betrieblicher Ausbildung wie auch bei öffentlichen Seminaren bei Absage

- ◆ bis 31 Tage vor Seminaurdurchführung - die bereits entstandenen Aufwendungen
- ◆ 8 bis 30 Tage vor Seminaurdurchführung - 50 % des vereinbarten Honorars
- ◆ 2 bis 7 Tage vor Seminaurdurchführung - 75 % des vereinbarten Honorars
- ◆ 0 bis 1 Tag vor Seminaurdurchführung - 100 % des vereinbarten Honorars

verrechnet.

# Qualitätsstandards für Ausbildungs-Praktikerinnen

Ausbildungspraktiker/innen tragen bei ihrer Arbeit mit Menschen eine hohe Verantwortung. Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, hat der **ausbilder-verband.ch** Qualitätsstandards festgelegt, an die sich professionelle Ausbildungspraktiker/innen halten.

## Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen von Ausbildungspraktikerinnen sind ...

- ◆ zukunftsorientiert und vermitteln zielgruppen- und bedarfsgerecht den neuesten Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse und praktischen Erfahrungen.
- ◆ praxisorientiert damit die Teilnehmer/innen ihre Aufgaben wirkungsvoll erfüllen können.
- ◆ von konstant hohem Qualitätsstandard.
- ◆ aktuell und kundenorientiert durch regelmässigen Kontakt der Ausbildungspraktikerinnen zu Unternehmen, Institutionen und Personen, die Einblick in technische, wirtschaftliche, soziale und ökologische Entwicklungen haben.

## Ausbildungspraktiker/innen ...

- ◆ präsentieren sich angemessen und unterlassen Handlungen, die dem Image der Erwachsenenbildung als Berufsstand Schaden zufügen.
- ◆ vermeiden Konflikte basierend auf ihren Interessen und denen ihrer Kunden.
- ◆ versprechen weder direkt noch indirekt Ergebnisse, die sie nicht garantieren können.
- ◆ vermitteln ihr Wissen nach modernen methodischen und didaktischen Erkenntnissen.
- ◆ betreuen die Teilnehmer/innen persönlich und gehen auf deren Bedürfnisse im Rahmen der Lernzielerreichung ein.
- ◆ schaffen ein motivierendes Lernumfeld und eine angenehme Lernatmosphäre.
- ◆ überprüfen die Lernzielerreichung während und am Ende der Bildungsmassnahme und - so weit es der Auftrag zulässt - auch in der Transferphase.
- ◆ entwickeln sich fachlich, methodisch und sozial laufend weiter.

## Die Teilnehmerunterlagen sind ...

- ◆ veranstaltungsbegleitend und geben den Lehrinhalt in aussagefähiger Form wieder.
- ◆ veranstaltungsbezogen und zum Nachstudium dienlich.

## Die Teilnehmer/innen erhalten nach Abschluss der Weiterbildungsveranstaltung ...

- ◆ eine Teilnahmebestätigung (falls keine Prüfung vorgesehen ist), die als Mindestanforderung folgende Angaben enthält:
  - Bezeichnung der Veranstaltung, Thema/Lehrinhalte, Ort und Datum.
  - Anschrift der Weiterbildungsinstitution.
  - Teilnehmerangaben, mindestens Vorname und Name.
  - Name, Funktion und Unterschrift des Ausstellers.
- ◆ ein Zertifikat oder Diplom (falls eine Prüfung vorgesehen ist), das zusätzlich zu den oben genannten Angaben Geburtsdatum und Heimatort des/der Teilnehmers/in, Angaben über die erzielten Leistungen und die Unterschrift des Prüfenden enthält.

## Nach Abschluss der Weiterbildungsveranstaltung wird eine Teilnehmerbefragung durchgeführt, um die Qualität der Veranstaltungen ständig zu verbessern.

- ◆ Die Qualität der Bildungsmassnahme wird von den Teilnehmern einzeln, unabhängig und auf Wunsch anonym nach folgenden Qualitätskriterien bewertet:
  - Fachliche Qualität des/der Ausbildungspraktikers/-in.
  - Didaktische Qualität des/der Ausbildungspraktikers/-in.
  - Qualität der Lehr- und Lernmittel.
  - Organisatorische Qualität
  - Anwendungsmöglichkeiten in der eigenen Arbeit.
- ◆ Das Evaluationsinstrument ist klar, verständlich und objektiv formuliert. Zu den einzelnen Kriterien sind Bewertungsstufen für gute, mittlere und schlechte Bewertungen definiert.
- ◆ Die Ergebnisse werden systematisch bei der Planung, Organisation und Weiterentwicklung von Bildungsmaßnahmen berücksichtigt.