

Kommunikationstraining für Call-Center Teamleiter

Konflikt und Motivationsgespräche führen

- Zielgruppe: Call-Center Teamleiter, die Mitarbeitergespräche führen sollen und müssen. Teamleiter, die Mitarbeiter motivieren sollen und Konfliktgespräche sowie Motivationsgespräche führen.
- Ziele: Die Teilnehmer/innen sollen in die Lage versetzt werden, Mitarbeiter zu motivieren und zu führen. Sie können Gespräche vorbereiten und durchführen und sind in der Lage Konflikte zu erkennen und angemessen damit umzugehen.
- Seminarinhalte:
- **Teamleiter – was ist zu tun?**
 - Identität und Rollenbewusstsein als Teamleiter
 - Gruppendynamik erkennen und lenken
 - **Feedback**
 - Feedback-Kultur aufbauen
 - Wozu eigentlich Feedback?
 - Wie gehe ich mit Feedback richtig um?
 - Wie gebe ich richtig Feedback?
 - **Gesprächsführung**
 - Gespräche führen mit Mitarbeitern
 - Gespräche vorbereiten und führen
 - Kommunikation kommt an, aber wie?
 - Worauf habe ich Einfluss?
 - Kritikgespräche – Schwierige Gespräche vorbereiten und durchführen
 - **Mitarbeiter motivieren**
 - Was sind Motivationsfaktoren?
 - Was motiviert einen Mitarbeiter?
 - Motivationsgespräche richtig führen
 - **Bearbeitung von Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer/innen**
- Methoden: Trainerinput, Kurzvorträge mit Diskussionen, Gruppenarbeiten, Eigenreflexion, Beispiele aus dem Berufsalltag der Teilnehmer
- Dauer: 2 Tage