

		OFFENE AUSBILDUNG FÜR TEAMLEITER
		10 TAGE IN HALLE

Teamleiter gelten zu Recht als Schlüsselfiguren im Call Center. Sie haben direkten Kontakt zu den Mitarbeitern, das Ohr am Kunden.

Ihre Führungsstärke und Motivationsfähigkeit, ihre kommunikative Kompetenz und ihre Ideen beeinflussen unmittelbar die Qualität und Effizienz des Kundenkontaktes. Das Aufgabenspektrum dabei ist vielfältig, die Ansprüche sind hoch.

Unser modulares Trainingsprogramm unterstützt Teamleiter dabei, sich zu einer überzeugenden Führungspersönlichkeit zu entwickeln. Es vermittelt in kompakter Form Praxiswissen und Fertigkeiten für ihre Arbeit.

In unseren Seminaren möchten wir neben fundiertem Wissen und Können etwas vermitteln, das uns sehr am Herzen liegt: Begeisterung für die Branche und den Willen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Höchstleistungen zu führen.

ZIELGRUPPE

Der Kurs richtet sich an Team-, Schicht- und Projektleiter in Call- bzw. Servicecentern.

ABLAUF + VERANSTALTUNGSORT

Die Teamleiter-Ausbildung umfasst insgesamt 10 Tage und findet in den Seminarräumen von bfgm fingerhut + seidel in der Philipp-Müller-Straße 9, in 06110 Halle/ Saale statt.

MODULE + TERMINE

Modul 1	07.+08.10.2011	Führungsrolle und Führungspersönlichkeit
Modul 2	28.+29.10.2011	Mitarbeitergespräche führen
Modul 3	11.+12.11.2011	Selbst-, Aufgaben- und Zeitmanagement
Modul 4	25.+26.11.2011	Meetingkultur
Modul 5	09.+10.12.2011	Teamentwicklung

INHALTE

Modul 1: Führungsrolle und Führungspersönlichkeit

Ziele:

Die Teilnehmer setzen sich mit ihrer Rolle als Führungskraft auseinander und nehmen diese Rolle bewusst an. Sie reflektieren ihr Führungsverhalten und arbeiten an ihrer Führungspersönlichkeit. Wichtige Aufgaben, Erkenntnisse und Schlussfolgerungen halten sie in einem persönlichen Führungsguide fest.

Inhalte:

- + Meine Rolle als Führungskraft
 - Reflexion
 - Eigene Erwartungen
 - Erwartungen meiner Mitarbeiter
- + Führungsgrundsätze
 - Transparenz
 - Konsequenz
 - Kontinuität
 - Wie nehmen meine MA diese Grundsätze in der täglichen Arbeit wahr?
 - Wie setze ich diese Grundsätze in der täglichen MA-Führung um?
- + Organisation von Führung
 - Informieren
 - Kontrollieren
 - Delegieren
 - Motivieren
- + Die FK als Unternehmer im Unternehmen
 - Wirtschaftlicher Umgang mit Ressourcen
 - Unternehmensziele verstehen, unterbrechen und kommunizieren
 - Arbeit mit Kennzahlen und Zielvorgaben
 - Eigenverantwortung und Konsequenzen
- + Führungsguide erstellen
 - Leiten
 - Führen

Modul 2: Mitarbeiter-Gespräche führen

Zielstellung:

Jeder Mitarbeiter wünscht sich ein Feedback über seine Arbeit. Dabei stehen idealerweise Motivation und Optimierungsmöglichkeiten im Vordergrund. Aber es gibt auch weniger positive Gründe für ein anstehendes Mitarbeitergespräch. Eventuell müssen Sie eine Abmahnung aussprechen oder unangenehme Entscheidungen vermitteln. Hierbei ist es wichtig, die Sach- und Beziehungsebene der Kommunikation strikt zu trennen und selbst souverän im Gespräch zu agieren.

Inhalte:

- + Lob und Tadel – Umgang mit unterschiedlichen Anlässen und Situationen
- + Angenehme und unangenehme Themen angemessen vermitteln
- + Disziplinalgespräche richtig führen
- + Gesprächsvorbereitung und -nachbereitung/ Gesprächstechniken
- + Die richtigen Rahmenbedingungen schaffen
- + Gesprächseinstiege
- + Gesprächsphasen – Schaffung eines strukturierten Ablaufs
- + Fragetechnik
- + Aktives Zuhören und kontrollierter Dialog
- + Pausen und Schweigen als Instrumente der Gesprächssteuerung
- + Ergebnisse sichern und Ziele setzen
- + Zielkontrolle und weiterführende Unterstützung nach dem Gespräch
- + Klärung der Erwartungen und Wünsche
- + Erstellung eines Zielplans für das Seminar
- + Erfahrungsanalyse
- + Erläuterung von Techniken und Methoden (vgl. dazu Übersicht der Inhalte)
- + Praktische Übungen
- + Entwicklung eines Umsetzungsplans
- + Zusammenfassung und Rückmeldung

Modul 3: Selbst-, Aufgaben und Zeitmanagement

Ziele:

Erfolgreiche Führungsarbeit erfordert Zeit und ein planvoll strukturiertes Arbeiten. Voraussetzung dafür ist eine funktionierende Selbstorganisation, ein zielorientierter Einsatz eigener Kapazitäten und der Ressourcen des Teams. Die Grundlagen, das Bewusstsein und Techniken dafür vermittelt dieses Trainingsmodul.

Inhalte:

- + Analyse und Bewusstseinsbildung
 - Wie ist meine Arbeitszeit strukturiert? Gibt es Verbesserungspotenzial?
 - Setze ich Ressourcen und Kapazitäten effizient ein?
 - Priorisiere und delegiere ich optimal?
 - Wie schaffe ich mir den nötigen Freiraum für meine Kernaufgaben?
 - Persönliche Analyse zur Optimierung
- + Methoden und Techniken
 - Grundlegende Techniken der Arbeitsorganisation: Strukturieren, Priorisieren, Aufgabenbearbeitung, Delegieren
 - Umgang mit Zeitfressern und Störfaktoren
 - Effizienter Einsatz von Ressourcen
 - Techniken zur Zeit- und Aufgabenplanung
 - Zielorientiertes Vorgehen und Kontrollinstrumente
 - Technische Hilfsmittel (Outlook u.ä.)

Modul 4: Meetingkultur

Ziele:

Meetings sind ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenskultur. Sie sind dann erfolgreich und effektiv, wenn Sie richtig organisiert, zielführend moderiert und angemessen nachbereitet werden.

Die Führungskraft als Moderator prägt wesentlich das Klima einer Besprechung und ist für die konstruktive Problemlösung verantwortlich. Abläufe und Gruppenprozesse werden so gestaltet und beeinflusst, dass das Ideenpotenzial jedes Teilnehmers ausgeschöpft wird.

Inhalte:

- + Meetingarten/ Meetingphasen/ Meetingregeln
- + Meetingplan und Meetingkultur
- + Organisation und Rahmenbedingungen
- + Der Moderator: Eigenschaften und Aufgaben
- + Inhaltliche und persönliche Vorbereitung
- + Gesprächstechniken in Moderation
- + Gruppendynamik
- + ziel- und ergebnisorientierte Durchführung einer Moderation
- + Nachbereitung des Meetings
- + Mitarbeiter als Moderatoren einsetzen
- + Training anhand von Praxisbeispielen der Teilnehmer

Modul 5: Teamentwicklung

Teambildung bedeutet kommunizieren, organisieren, strukturieren. Dabei müssen die Kommunikationsformen und Verhaltensweisen entwickelt und verstärkt werden, die die Selbstachtung und den Eigenwert der Gruppenmitglieder steigern sowie den Zusammenhalt und den Teamgeist fördern. Das Team entwickelt organisatorische und strukturelle Rahmenbedingungen, die das einzelne Mitglied motivieren und ihm dabei helfen, erfolgsorientiert zu arbeiten (Planung, Zeiteinteilung, Koordinierung, Problemlösung, Hilfestellung). Dadurch wird die Zusammenarbeit von Arbeitsgruppen optimiert, Konflikte werden konstruktiv verarbeitet und Kreativitätspotenziale freigesetzt. Es entsteht eine Atmosphäre, in der das Leistungsziel der Gruppe zum Leistungsziel des Einzelnen wird.

Im Workshop eignen sich die Teilnehmer das entsprechende Hintergrundwissen an und erlernen Methoden der Teamentwicklung bewusst anzuwenden.

Inhalte:

- + Analyse und Steuerung von Gruppenprozessen
 - Entwicklungsprozesse in Gruppen
 - Leistungsvorteile der Gruppe
 - Organisation der Gruppe, Gruppenstrukturen, Rollenverhalten
 - Gruppendynamische Prozesse
 - Möglichkeiten und Grenzen aktiver Einflussnahme
 - Möglichkeiten der Konfliktvermeidung, -bearbeitung, -lösung
 - Grundlagen: „Selbstlernende Teams“
 - Feedback- und Fehlerkultur
- + Techniken der Gruppenarbeit
- + Organisation, Durchführung und Regeln von Gruppenbesprechungen
- + Methoden und Techniken der Teambildung und Teamführung

EMPFEHLUNG

Einzelcoachings zur Sicherung des Praxistransfers

Im Anschluss an das jeweilige Modul kann für die Teilnehmer ein individuelles **coaching on the job** an Ihrem Arbeitsplatz gebucht werden, um einerseits den Praxistransfer zu sichern, und um ihnen andererseits gezielte, individuelle Hinweise zur Bewältigung schwieriger Führungssituationen zu geben.

KALKULATION

Das hier beschriebene Trainingsprogramm hat einen Umfang von insgesamt 10 Seminartagen. Jedes Modul (jeweils 2 Tage – freitags/ samstags) kann auch einzeln gebucht werden.

PREIS	<u>Gesamtausbildung</u> 1.900 Euro (zzgl. MwSt.) bzw. 2.261 Euro (inkl. MwSt.) <u>Je Einzelmodul</u> 400 Euro (zzgl. MwSt.) bzw. 476 Euro (inkl. MwSt.)
LEISTUNGEN	<ul style="list-style-type: none">· Konzeption und Koordination· Durchführung des Seminars· Ausführliche Seminarunterlagen· Abschlusszertifikat· heiße und kalte Getränke, Pausensnacks
TEILNEHMERZAHL	6–10 Teilnehmer (Mindestteilnehmerzahl: 6 Teilnehmer)

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen „Offene Seminare“.

Das empfohlene individuelle Coaching on the job kann individuell zum Stundensatz von 90 Euro (zzgl. MwSt) zugebucht werden; die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem zeitlichen Aufwand.

ANMELDUNG UND INFORMATIONEN



Sabine Raudnitschka

E-Mail: sabine.raudnitschka@bfkm-halle.de

Tel: 0345-682 39-18

Fax: 0345-682 39-10

Bitte füllen Sie beiliegendes Anmeldeformular aus und senden es per Fax oder Mail an uns zurück.

SEMINARANMELDUNG OFFENE AUSBILDUNG FÜR TEAMLEITER

Unternehmen

Ansprechpartner

Rechnungsadresse

Hiermit melde ich folgende/n Teilnehmer verbindlich an

Vorname

Name

E-Mailadresse

- für die komplette Ausbildung zum Gesamtpreis von 2.261 Euro (inkl. MwSt.)
- für einzelne Module zum Preis von 476 Euro je Modul (inkl. MwSt.)

Bitte ankreuzen	Datum	Modul
<input type="checkbox"/>	07.+08.10.2011	Führungsrolle und Führungspersönlichkeit
<input type="checkbox"/>	28.+29.10.2011	Mitarbeitergespräche führen
<input type="checkbox"/>	11.+12.11.2011	Selbst-, Aufgaben- und Zeitmanagement
<input type="checkbox"/>	25.+26.11.2011	Meetingkultur
<input type="checkbox"/>	09.+10.12.2011	Teamentwicklung

- Wir haben die AGB zur Kenntnis genommen und stimmen diesen zu.

Datum, Ort

Name/ Unterschrift

ANMELDUNG WEITERER TEILNEHMER

Vorname _____ Name _____

E-Mailadresse _____

- für die komplette Ausbildung zum Gesamtpreis von 2.261 Euro (inkl. MwSt.)
- für einzelne Module zum Preis von 476 Euro je Modul (inkl. MwSt.)

Bitte ankreuzen	Datum	Modul
<input type="checkbox"/>	07.+08.10.2011	Führungsrolle und Führungspersönlichkeit
<input type="checkbox"/>	28.+29.10.2011	Mitarbeitergespräche führen
<input type="checkbox"/>	11.+12.11.2011	Selbst-, Aufgaben- und Zeitmanagement
<input type="checkbox"/>	25.+26.11.2011	Meetingkultur
<input type="checkbox"/>	09.+10.12.2011	Teamentwicklung

Vorname _____ Name _____

E-Mailadresse _____

- für die komplette Ausbildung zum Gesamtpreis von 2.261 Euro (inkl. MwSt.)
- für einzelne Module zum Preis von 476 Euro je Modul (inkl. MwSt.)

Bitte ankreuzen	Datum	Modul
<input type="checkbox"/>	07.+08.10.2011	Führungsrolle und Führungspersönlichkeit
<input type="checkbox"/>	28.+29.10.2011	Mitarbeitergespräche führen
<input type="checkbox"/>	11.+12.11.2011	Selbst-, Aufgaben- und Zeitmanagement
<input type="checkbox"/>	25.+26.11.2011	Meetingkultur
<input type="checkbox"/>	09.+10.12.2011	Teamentwicklung

Datum, Ort _____ Name/ Unterschrift _____