



Hotline Training I

Krisenperformance Training - Basic



Mit System qualifizieren

Die Herausforderungen an Menschen und Unternehmen wachsen - besonders in Krisenzeiten. Wer diese Herausforderungen besser meistert als der Wettbewerb, hat wirtschaftlichen Erfolg und sichert sich Reputation und Existenz. Nur gut geschulte Führungskräfte und Mitarbeiter engagieren sich für ihr Unternehmen und identifizieren sich mit seinem Kurs.

Voraussetzungen dafür sind Motivation, Führungsstärke, Teamgeist, Wissen, Fertigkeiten und die Sicherheit, das Richtige zu tun. So werden alle Ressourcen, die zum Unternehmenserfolg beitragen, optimal genutzt.

Unsere Drills, Coachings, Schulungen und Trainings geben Sicherheit, vermitteln Wissen, Fertigkeiten und Erfolgserlebnisse. Die academy qualifiziert Führungskräfte und Mitarbeiter praxisorientiert und unternehmensspezifisch zur Bewältigung strategischer, inhaltlicher und organisatorischer Herausforderungen. Vom Personal Coaching bis zum Teambuilding bereiten wir Führungskräfte und ihre Mitarbeiter auf die Bewältigung neuer Aufgaben und schwieriger Situationen vor.

Unser Basis-Training „Hotline Training I“ vermittelt den Teilnehmern einen realitätsnahen Eindruck über die Telefonie in den ersten Stunden nach einem Ereignis.



Hotline Training I - Basistraining

Für Einsatzkräfte in der Telefonie

Im Ereignisfall stehen die Telefone im Unternehmen nicht still. Die eingehenden Anrufe sollten dann von speziell geschulten Mitarbeitern bearbeitet werden, damit das Unternehmen nach außen einen kompetenten und souveränen Eindruck vermittelt.

Das Training sensibilisiert diese Mitarbeiter für die speziellen Anforderungen unterschiedlicher Anrufergruppen und gibt ihnen die Sicherheit, auch schwierige Gesprächssituationen zu meistern. Den Schwerpunkt des Trainings bildet die intensive praktische Arbeit am Telefon.

Zielgruppe

Mitarbeiter der Telefonzentrale oder einer Hotline, aber auch andere Mitarbeiter im Back Office, die Telefonate im Ereignisfall führen

Dauer des Trainings

3 bis 4 Stunden

Anzahl der Teilnehmer

bis zu 6 Personen



Nachtansicht der academy auf dem Gelände der NSB Reederei (Foto: Reederei NSB)



academy buxtehude
Harburger Straße 47 - 51
21614 Buxtehude

fon: +49.4161.749.2145
fax: +49.4161.749.2146
mail: office@academy-buxtehude.de

www.academy-buxtehude.de