



## CORONA "KDC plus"

Schulungskonzept für Ihr Outbound-Team im Kundenservice

Außergewöhnliche **SITUATIONEN**

erfordern

außerordentliche **MAßNAHMEN**

*Werden Sie jetzt aktiv...*



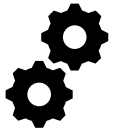
# GEMEINSAM AUS DER KRISE



Gemeinsam sind wir stark!



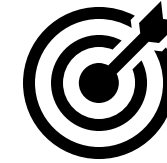
Unterstützen Sie Ihre Kunden aktiv, zeigen Sie Interesse und bieten Ihre Hilfe an.



Zusammen an Stellschrauben drehen und engagiert auf Kunden zugehen.



Lösungen finden und Rückhalt geben.



## Ziele

# präsent sein

# Solidarität zeigen

# Hilfestellung anbieten

# Sicherheit schaffen

→ **80% Terminquote**

→ **Erträge generieren**

→ **Kundenbindung**

# MIT FÜNF MAGISCHEN FRAGEN ZU IHRER TERMINVEREINBARUNG

Ausgaben  
Insolvenz  
Kurzarbeit  
CORONA  
Kredite  
Miete  
Familie  
Angst  
Arbeitslosigkeit  
Krise  
Unsicherheit  
Existenz



Nehmen Sie Ihre Kunden an die Hand und meistern Sie gemeinsam diese Krise.

Ihr Kundenservice-Team kämpft aktuell auch an erster Front, um die Flut an Anrufen und Anfragen zu bewältigen. Sie stehen Ihren Kunden an erster Stelle mit Rat und Tat zur Seite.

Gerne unterstützen wir Ihr Team in der aktuellen Situation und schulen die Gruppe, um die vorher genannten Ziele zu erreichen.



## Baustein

„Live-Coaching“:  
Methoden-  
kompetenz im  
Live-Betrieb inkl.  
Fokussierung auf  
die Terminquote

## Zielsetzung:

Nach einem kurzweiligen Workshop und den ersten eigenen Erfahrungen durch die Outbound-Mitarbeiter mit dem QIDF-Leitfaden wird eine Arbeitsplatzbegleitung durchgeführt und die Mitarbeiter am Arbeitsplatz unterstützt.

Gemeinsam mit den Mitarbeitern werden telefonische Kundengespräche begleitet inkl. der Vor- und Nachbereitung sowie einem Feedback.

## Methodik:

Begleitung der Kundenservice-Mitarbeiter:

- Klärung offener Fragen
- Tipps & Tricks zum Erfolg
- Begleitung von Outbound-Calls mit anschließendem Feedback

→ Stärkung des Selbstbewusstseins

→ Unterstützung der Mitarbeiter

# ANGEBOT DER QIDF-GRUPPE



Position		Beschreibung	Aufwand in Tagen	Tagessatz	Gesamtaufwand (netto)
1.	Schulung und Begleitung am Arbeitsplatz	<b>Schulungskonzept und Arbeitsplatzbegleitung des Outbound-Teams durch einen Trainer der QIDF-Gruppe</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Vorbesprechung der Vorgehensweise mit allen Outbound-Kollegen des Kundenservice-Centers</li><li>❖ Begleitung der Kundengespräch(e)</li><li>❖ Feedback zum Gespräch und zum Umgang mit dem (Telefon-) Leitfaden</li></ul>	5	1.980 EUR	9.900 EUR
<b>Aufwand Maßnahme: 9.900 EUR netto (inkl. Reisekosten und Spesen)</b> <b>Gesamtaufwand für die Maßnahme: 9.900 EUR netto</b>					

Wann dürfen wir bei Ihnen vorbei kommen?



Mitglieder der QIDF Gruppe:

---

Gesellschaft für Qualitätsentwicklung in der Finanzberatung mbH

Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH

FinGOAL! GmbH

Besuchen Sie uns im Internet: [www.QIDF-Gruppe.de](http://www.QIDF-Gruppe.de)

