

# Die Auswahl des richtigen Trainers

## **Trainerauswahl & Trainingsqualität im Bereich Call Center**

Kaj-Arne Hennig

(2001)

*Es gibt in der Welt beinahe nichts, das manche nicht ein wenig billiger liefern und ein wenig schlechter herstellen können. Wer nur auf den Preis achtet, wird automatisch Opfer solcher Leute.*

*John Ruskin*

Wer die Aufgabe hat einen geeigneten Trainer am Markt zu finden ist um diese Aufgabe nicht zu beneiden. Seit wir 1994 mit unserer Erfahrung an den Markt gekommen sind, hat sich die Anzahl der Trainingsanbieter für Call Center und Telefonverhalten annähernde um den Faktor 50 erhöht. Dabei sind zwei Phänomene zu entdecken: Trainer, die bisher schon eine große Bandbreite abdecken und jetzt Ihre Call Center Seite entdecken. Auf der anderen Seite gehört es z.B. bei TM-Agenturen zum Guten Ton teilweise schon im ersten Jahr des Bestehens auch Training und Consulting gleich mit anzubieten. Dazwischen gibt es einige Spezialanbieter, die seit Jahren Telefontrainings machen und die vom Call Center Boom angenehm überrascht werden. Diese Dienstleister haben es aber auch nicht leicht, weil der Markt keine Telefontrainer hergibt. Die guten Trainer sind selbständig, weil das geschäftlich attraktiver ist und die Juniortrainer und Quereinsteiger sind für die speziellen Anforderungen im Call Center noch nicht fit.

### **Welcher Trainer ist geeignet?**

Diese Situation macht Ihnen die Auswahl sicher nicht leichter. Um auf der sicheren Seite zu sein stellen Sie einfach folgende Fragen:

1. Wie viele Jahre ist der vorgesehene Trainer im Call Center Training tätig?
2. Welche Erfahrung hat der Trainer am Telefon unter Call Center Bedingungen?
3. Besteht Erfahrung als Teamleiter oder Call Center Manager?
4. Welche Schwerpunkte hat der Trainer inbound oder outbound?

Legt sich das Unternehmen bereits beim ersten Kontakt namentlich auf einen Trainer fest und wird dieser Trainer auch in die weiteren Gespräche eingebunden?

Fragen Sie ruhig beim ersten Kontakt nach konkreten Namen. An keiner Stelle im Prozeß Weiterbildung geht mehr verloren, als wenn die Ergebnisse eines Akquisegesprüches in ein Angebot für ein Training übersetzt werden sollen. Es kann durchaus sein, dass das angesprochene Unternehmen den Trainer erst nach Auftragserteilung sucht. Dabei wird eher nach den Kriterien Honorar und Verfügbarkeit, als nach dem Kriterium Spezialist für inbound, outbound oder Beschwerdemanagement vorgegangen. Einen Trainer, der alle Themen im Call Center abdeckt, gibt es nicht. Es gibt erfahrene Trainer, die mehrere Schwerpunkte haben. Aber sowohl Teamtrainings, als auch Führungstrainings, als auch telefonische Terminvereinbarung und auch noch Hotline-Beratung kann ein Trainer nicht abdecken. Bei etwa 100 möglichen Trainingstagen pro Jahr würde bei dieser Bandbreite ein Trainer nicht mehr jedes Thema regelmäßig trainieren. Damit entfällt die Erfahrung die Übungen im Training wirksam und praxisnah zu gestalten.

### **Welche Ausbildung sollte der Trainer haben?**

Es gibt keine Trainerausbildung Telefonverhalten. Der Trainer muss sich fachlich in Sachen Call Center auf dem Laufenden halten. Fragen Sie einfach mal einen Trainer, welche Fachzeitschrift er empfehlen kann. Sie werden schnell merken, wie viel Kompetenz hier versammelt ist. Methodisch gehört eine jahrelange Ausbildung in Präsentation, Kommunikation, Stimm- und Sprechtechnik zu einem guten Trainer.

Vor diesem Hintergrund kommt die Frage auf, woher die Kompetenz ein Telefontraining halten zu können kommt. Woher kommen die vielen Telefontrainer, wenn der Boom erst 1997 richtig ausgebrochen ist? Die Nachfrage bestimmt hier das Angebot, ohne dass dieses Angebot mit ausreichendem Marktpotential hinterlegt sein muss. Fragen Sie einfach mal, welche Weiterbildung Ihr Trainer betreibt. Wer Weiterbildung verkauft, muss sich selber auch weiterbilden, um dem Anspruch gerecht zu werden.

Nur vor dem Hintergrund langjähriger Ausbildung und Praxis sind die vereinbarten Tagessätze von 2000- 4000 DM eine Investition in die Zukunft Ihrer Mitarbeiter.

### **Über die Qualität eines Trainings entscheiden drei Fragen:**

1. Ist der Trainer fachlich so sicher, dass er genau weiß, was da am Telefon passiert und dass er jederzeit auch im Training Rede und Antwort stehen kann?
2. Ist der Trainer methodisch so sicher, dass er die praktischen Erfahrungen in didaktisch kluge Übungen umsetzen kann, die nachhaltig zu einer Verhaltensänderung bei den Teilnehmern führen?

3. Ist der Trainer sozial so kompetent, dass er in kurzer Zeit einen Draht zu den Teilnehmern aufbauen und halten und gruppenspezifische Effekte steuern kann?

Wenn alle drei Faktoren ein gewisses Mindestmaß erreichen, ist die Basis für ein erfolgreiches Training geschaffen.

#### **Wenn Sie einen Trainer auswählen stellen Sie folgende Fragen:**

- Was tut der Trainer/das Institut für die Weiterbildung der Mitarbeiter?
- Welche aktuellen Projekte hat dieser Trainer im letzten Jahr trainiert?
- Ihr eigener Bedarf: Handelt es sich um ein Standardproblem oder wollen Sie eine firmenspezifische Lösung?
- Gibt es ein Weiterbildungskonzept?
- Legt Ihnen der Trainer ein Weiterbildungskonzept vor?
- Wird eine Analyse und ein Follow-up vorgeschlagen?
- Werden geschäftspolitische Belange für Aussagen am Telefon erfragt?
- Werden die Führungskräfte eingebunden?

#### **Wie finden Sie nicht den richtigen Trainer?**

Mit Referenzen ist das so eine Sache. Wie gut der Trainer zu Ihnen passt, nur weil er für einen großen Konzern gearbeitet hat ist aus der Referenz nicht zu erkennen. Wenn Sie sich viele Angebote senden lassen, werden diese sich inhaltlich kaum unterscheiden. Angebote schreiben lässt sich lernen. Machen Sie sich die Arbeit und sprechen Sie mit jedem einzelnen Trainer, legen Sie sich vorher eine Checkliste zurecht. Wenn Sie die Antworten auf die Fragen hören, können Sie auch ohne Spezialwissen zum Thema Telefontraining allein aus dem Bauch entscheiden, wie passend der Trainer auftritt.

#### **Folgende Fragen sollte ein Trainer stellen:**

- Wie sind Sie auf das Problem aufmerksam geworden?
- Welchen Bedarf haben die betroffenen Mitarbeiter geäußert?
- Was soll sich mit dem Training konkret ändern?

#### **Folgende Fragen können Sie stellen:**

- Was kostet der Trainingstag, Analyse oder Konzeptionstag?

#### **Fazit**

Der richtige Trainer findet sich nicht automatisch bei einem großen Unternehmen. Erfolg im Training, zufriedene Teilnehmer, die auch am Telefon erfolgreicher

arbeiten, bekommen Sie nur über einen erfahrenen Trainer und der will sorgfältig ausgewählt sein. Dabei spielen Tagessätze im Verhältnis zu den Gesamtkosten eines Trainingstages eine untergeordnete Rolle. Alles was zählt ist der Erfolg.

Kaj-Arne Hennig, Diplom Ökonom, ist Telefontrainer und Unternehmensberater für Call Center bei der Partnergesellschaft Phone Service Hannover/Berlin.  
phone.service@t-online.de, 05 11.879 2 879