



Kommunikation in der digitalen Servicewelt – Führen über die Distanz

Einführung zu virtuellen Arbeitssituationen – rein praktisch gesehen

Train Smarter. Not Harder.



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

Dauer

8.30 bis 13.30 Uhr inkl. (Offline-)Pausen

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Kommunikation-in-der-digitalen-Service-Welt](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

Zielgruppen

- Serviceleiter, die Außendienst-Teams im In- und Ausland führen
- Projektleiter/Mitglieder international zusammengesetzter, auch virtueller Teams
- Technische Mitarbeiter, die Einsätze im Ausland koordinieren

Investition

790 €

pro Teilnehmer zzgl. MwSt. inkl. Handout

Teilnehmer

max. 8 Personen

Technische Voraussetzungen (Grundlagen)

- Stabiler Internet-Zugang
- Keine Programminstallation notwendig
- Wir empfehlen für ein erfolgreiches Training
 - ausreichend großer Monitor
 - wenn möglich externe Webcam und
 - ggf. zusätzliches Licht für gute Ausleuchtung
 - Headset
- Außerdem nicht zu vergessen:
 - möglichst störungsfreies Umfeld
 - „bequemer“ Sitzplatz
 - Getränke und ggf. Verpflegung

Schon bevor die Schlagworte Digitalisierung und Virtualisierung aufkamen war es immer wieder eine Herausforderung, Servicetechniker zu steuern und zu führen: Die Mitarbeiter im Außendienst beanspruchen umso mehr Freiheitsgrade je anspruchsvoller die Aufgabe ist. Außerdem sieht man als Führungskraft, Teamleiter oder auch als Disponent „seine“ Leute nur selten.

Hinzu kommt, dass Techniker im Vor-Ort-Einsatz gelegentlich unterschiedliche Arbeitsaufträge von mehreren Seiten erhalten. So müssen sie – neben vielem anderen - stetig für die richtige Priorisierung sorgen.

Das Ganze soll dennoch mit einer gewissen Transparenz für den Innendienst geschehen und die Klarheit der Führung darf auch über die Distanz hinweg nicht leiden. Zudem gilt es, die Mitarbeiter oder Projektkollegen zu motivieren und auch ohne persönlichen Kontakt Vertrauen aufzubauen.

Je internationaler heute Service geleistet wird – über Zeitzonen und kulturelle Dimensionen hinweg -, umso mehr steigen damit auch die Anforderungen an Führung. Dann ist der häufige Einsatz zum Beispiel von Webkonferenzen und Telefonkonferenzen unumgänglich. Nur: Wie effizient sind solche virtuellen Meetings und laufen sie wirklich rund?

Eine Webkonferenz ist schnell einberufen. Die Verbindlichkeit der Beziehungen und damit auch die Qualität der Ergebnisse braucht jedoch weit mehr als eine gute Leitungsqualität. Genau an diesen Faktoren stoßen die heute alltäglichen virtuellen Formate an ihre Grenzen. Neben der Technik, die sich jeder Teilnehmer aneignen muss, steht der Durchführende/Initiator vor der Herausforderung, die Kommunikation einfach neu zu strukturieren.

Treffen dabei auch noch unterschiedliche Kulturen z. B. in den verschiedenen Landesgesellschaften aufeinandertreffen, so hängt der eigentliche Erfolg (nämlich die spätere Umsetzung) entscheidend vom richtigen Mix der Kommunikationskanäle ab. Nur so gelingen virtuelle Teams.



Kommunikation in der digitalen Service-Welt - Führung über die Distanz

Einführung zu virtuellen Arbeitssituationen – rein praktisch gesehen

Inhalte

Virtuelle Kommunikation

- Herausforderungen der Zusammenarbeit im digitalen Service
- Was schon gelingt: Austausch Best Practices
- Virtuelle Zusammenarbeit: Nutzen und Vorteile

Effektive Mediennutzung

- Telefon, E-Mail, Web-Konferenz: Welches Medium wie, wann und warum?
- Erfolgreiches E-Mail-Management
- Conference Calls produktiv durchführen (Tipps und Best Practices)
- Collaboration Tools richtig einsetzen

Zusammenarbeit und Führen aus der Ferne

- Wie forme ich mein virtuelles Team, wie halte ich es zusammen und motiviere die Mitglieder?
- Führungsmöglichkeiten aus der Ferne: Welcher Stil mit welchem Medium und wann?
- Konflikte (virtuell) vermeiden oder lösen
- Kompetenzen für die virtuelle Zusammenarbeit

Ihr persönlicher Nutzen

Aus Management-Sicht:
Den maximalen Nutzen aus virtueller
Kommunikation ziehen

Ziel ist es, im digitalen Zeitalter die Zusammenarbeit zu optimieren. Über Grenzen hinweg, aber unter Beachtung und Nutzung des Faktors „Menschliche Beziehung“. Das trainieren wir mit Ihnen mithilfe von Perspektivenwechsel und von fundierten praktischen Informationen.

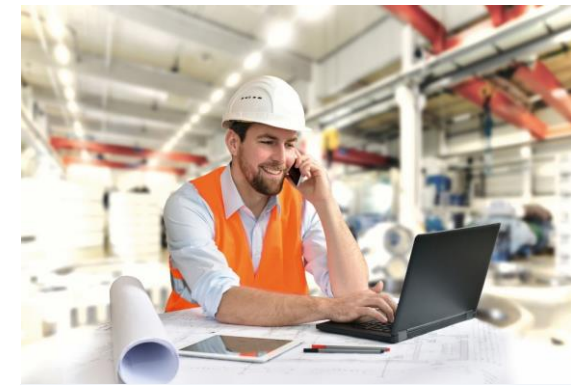
Hier lernen Sie Grundlegendes zum cleveren Einsatz virtueller Medien, wie man typische Fettnäpfchen vermeidet und wie Sie Ihre Gesprächspartner auch über die Distanz leichter für sich gewinnen.

Anhand von praktischen Fällen werden Gesprächsführung und Einsatz der Medien geübt.

Ebenso testen wir live, wie verschiedene Plattformen funktionieren.



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer



Stimmen unserer Teilnehmer

„Das Training hat mir viele praktische Tipps geliefert. Im Anschluss konnte ich Online Sessions in unserem Team schnell und gewinnbringend einführen. Sehr professionell und lohnenswert!“

„Trainingsinhalte, Ablauf, die Kompetenz sowie das breite Wissen der Referentin waren sehr gut!“

Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de