

Outbound-Kompass - transparente Kompetenz am Telefon

Erfolg in der Outbound-Telefonie wird durch folgende 6 Kompetenzfelder bestimmt:

- Gesprächseröffnung
- Bedarfsanalyse
- Vertrauensaufbau
- Gesprächsführung
- Einwandbehandlung
- Gesprächsabschluss

und nicht zuletzt der Soft-Skill

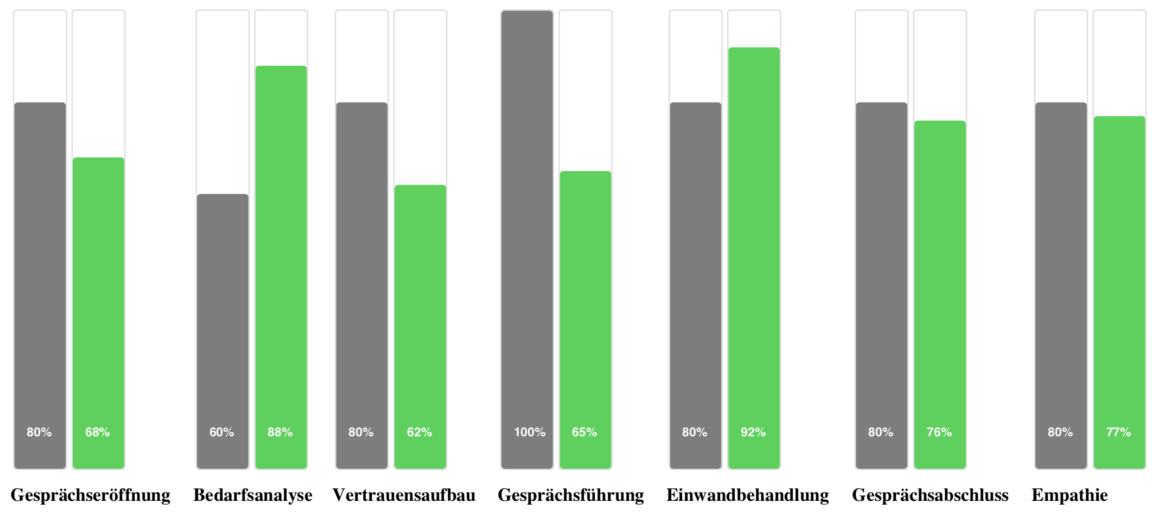
- Empathie

Für Vorbereitung und Gestaltung einer nachhaltigen Qualifizierung für Outbound-Telefonie ist es wichtig zu wissen, wie diese wesentlichen Kompetenzen ausgeprägt sind und worauf im Training der Fokus liegen muss.

Den Fragebogen des Outbound-Kompass füllen die Teilnehmer vor dem Training online aus. Die Auswertung per pdf sieht zum Beispiel so aus:

Teilnehmer: Sina Guttrainiert

	Gesprächseröffnung	Bedarfsanalyse	Vertrauensaufbau	Gesprächsführung	Einwandbehandlung	Gesprächsabschluss	Empathie
Selbsteinschätzung	80%	60%	80%	100%	80%	80%	80%
Erreichtes Ergebnis	68%	88%	62%	65%	92%	76%	77%



Selbsteinschätzung - Erreichtes Ergebnis

Die 6 „harten“ Kompetenzen werden mit Fallbeispielen abgefragt und bewertet. Der Wert für Empathie wird indirekt aus den Antworten in den Fallbeispielen ermittelt.

Die Einzelergebnisse werden auf Wunsch vertraulich behandelt und nur dem Teilnehmer zur Verfügung gestellt.