

# AUSBILDUNGSPROGRAMM – BEGEISTERND & EFFIZIENZSTEIGERND

---

*Wer einen exzellenten und effizienten Kundenservice erbringen möchte, benötigt kompetente und motivierte Mitarbeiter und Führungskräfte. Die Transformationsbegleitung im Rahmen des Ausbildungsprogramms von PIDAS beinhaltet alle relevanten Themen für Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt sowie ein Programm zur Befähigung der Führungskräfte, ihre Mitarbeiter bei dieser Transformation nachhaltig zu unterstützen.*

## **IHRE HERAUSFORDERUNGEN IM KUNDENSERVICE**

- Marktveränderungen erhöhen den Druck, die Produktivität zu erhöhen und Mehrwert im Service zu generieren
- Sie möchten die AHT (Average Handling Time) senken und gleichzeitig den NPS (Net Promoter Score) steigern.
- Sie möchten weg von Problemlösern hin zu Mehrwertberatern im Kundenservice
- Sie möchten kongruente Kommunikation zu allen Services über alle Kanäle und aus mehreren Standorten sicher stellen
- Sie möchten Ihre Kunden aktiv in der digitalen Transformation begleiten
- Sie möchten die Mitarbeiterzufriedenheit im Kundenservice erhöhen
- Sie wollen Kosteneinsparungen durch höhere Professionalität erreichen
- Sie möchten einen nachhaltigen Transfer der Lerninhalte in die Organisation erzielen
- Sie suchen ein in der Praxis erprobtes und – erfolgreiches Ausbildungsprogramm für Ihre Branche

## **UNSERE LÖSUNG**

Die integrierten, praxisbezogenen Interaktions- und Coachingausbildungselemente werden durch Aktivitäten vor und nach den Ausbildungen ergänzt, welche einen nachhaltigen Erfolg des Veränderungsvorhabens garantieren. PIDAS Consulting begleitet Sie auf dem Weg zur effizienten und erfolgreichen Service-Organisation und unterstützt Sie mit über Jahre hinweg in vielen Branchen erworbenem Wissen und Know-how. Für Mitarbeiter liegt der Fokus auf ihrer Transformation hinsichtlich Service-Orientierung, Interaktionskompetenz, Effektivität, Haltung und Verhalten. Coaching-Kompetenz-Trainings und Coach-the-Coach Aktivitäten stehen für die Führungskräfte im Mittelpunkt.

### **Seit 30 Jahren ist PIDAS als Customer Care Spezialist in Europa tätig**

- Das Customer Care Concept wurde von PIDAS entwickelt und ist zum Branchenstandard avanciert
- Bis heute haben bereits mehr als 3'000 Personen die Ausbildungsprogramme durchlaufen

# SO UNTERSTÜTZEN WIR SIE, IHRE ZIELE ZU ERREICHEN

- Aufbau und Stärkung der Interaktionskompetenz von Mitarbeitenden und Führungskräften
- Aufbau und Stärkung der Coaching-Kompetenz der Führungskräfte und Team Coaches
- Einbezug von kanalspezifischen Themen in Sprache und Schrift für die Inbound- und Outbound Kommunikation
- Hybrides und umfangreiches Ausbildungsprogramm mit Elementen vor – während – nach dem Training
- Transparente Prüfung (Null-/Erfolgsmessung) und Sicherstellung (Transformationskonzept) des Lerntransfers
- Kunden- und branchenoptimierte Learning Journey mit Kombination interaktiver Methoden
- Erreichung Ihrer strategischen Ziele (Effizienzsteigerung, Kundenfokus, Qualitätssicherung) im Kundenservice

|                 | vor dem Training                     | im Training   | nach dem Training  |
|-----------------|--------------------------------------|---|--|
| PIDAS           | Nullmessung                          | Training & Feedback an TL   | Erfolgsmessung & Feedback an TL  |
| Agent           | Eigene Stärken und Potentiale        | Aktive Teilnahme.<br>Lösungen für eigene Optimierungspotentiale.<br>Zertifikatstest | Anwenden (Lernkalender).<br>Fokushebel festlegen.<br>Coaching mit TL/PIDAS |
| Teamleiter (TL) | Stärken und Potentiale je Teilnehmer | Teilnahme und Co-Moderation   | Fokus-Themen mit MA definieren.<br>Doppel/Coaching                         |
| Manager/Kader   | Motivation TL/MA                     | Einmalige Teilnahme.<br>Fokushebel festlegen  | Auftrag an TL  |

## REFERENZENZEN

«Die AHT sinkt, der NPS steigt. Und auch der Spassfaktor kommt nicht zu kurz.»

**Manuel Früh,**  
Senior Manager der Sunrise Academy,  
Sunrise

«Das spannende, lehrreiche und intensive Schulungsprogramm hat unsere Mitarbeiter weitergebracht und mit dem Erlangen des Zertifikats neu motiviert.»

**Francesco Canzano,**  
Leiter Kundendienst,  
Elektrizitätswerke des Kantons Zürich

## KONTAKT

**Michaela Hirt, Practice Lead Customer Care & CX**

+41 79 724 00 37

michaela.hirt@pidas.com