

Tagungsort: Hotel Krämerbrücke, Gotthardtstraße 27, 99084 Erfurt

Montag, 4. Mai 2026

19.00 Uhr Individuelle Anreise und gemeinsames Abendessen im Hotel Krämerbrücke

Dienstag, 5. Mai 2026

9.00 Uhr **Begrüßung, Vorstellung und thematischer Rahmen**
Auftakt und Einführung

9.30 Uhr **Aktuelle Herausforderungen im Kundenzentrum**
Impuls vortrag

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr **Arbeit in Kleingruppen zu Schwerpunkt-Themen nach Wahl / Diskussion im Plenum**
Praxisseminar

12.30 Uhr Mittagspause

13.30 Uhr **Führungsrolle: Erwartungen an die eigene Person**
Übung und Training

15.00 Uhr Kaffeepause

15.30 Uhr **Vertrieb der Erfurter Verkehrsbetriebe AG**
Vortrag

16.30 Uhr **Besuch des EVAG-Mobilitätszentrums am Anger**

18.00 Uhr gemeinsamer geführter Stadtrundgang und Abendessen

Mittwoch, 6. Mai 2026

8.30 Uhr **Rückblick auf den Besuch des Mobilitätszentrums**

9.00 Uhr **Kommunikation zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden**
Training und Fallstudienbearbeitung

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr **Situativ Führen**
Training

12.00 Uhr Mittagspause

13.00 Uhr **Was kann ich persönlich umsetzen?**

14.30 Uhr Zeit für individuellen Austausch bei Kaffee und Kuchen
individuelle Abreise

Ziele

Inhalte

Herausforderungen Mitarbeiterführung

- ▶ Die Teilnehmenden nutzen Feedback zur Motivation von Mitarbeitern.
- ▶ Die Teilnehmenden positionieren sich selbst im Spannungsfeld unterschiedlicher Erwartungen von Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten

- ▶ Lob und Kritik motivierend einsetzen
- ▶ Erwartungen und Anforderungen an Führung heute

„Ich red' mal mit dem Chef“ - Kommunikation

- ▶ Die Teilnehmenden überprüfen ihren Kommunikationsstil und entwickeln Handlungsalternativen.
- ▶ Die Teilnehmenden erläutern und vertreten eigene Standpunkte und Argumente überzeugend.

- ▶ Aktive und zielorientierte Gesprächsführung
- ▶ Wechselwirkung von Sach- und Beziehungsebene
- ▶ Methoden der Gesprächssteuerung positiv formulieren, überzeugend argumentieren
- ▶ Reaktionsmöglichkeiten in schwierigen Gesprächssituationen

Entspannt durch den Monatswechsel

- ▶ Die Teilnehmenden sagen Nachfragespitzen voraus und bewältigen diese stressfrei.
- ▶ Die Teilnehmenden richten Dienst- und Schichtplanung an der Nachfrage aus.

- ▶ Messmethoden für Arbeitsaufkommen im Kundencenter
- ▶ Maßnahmen zur Bewältigung von Nachfragespitzen
- ▶ Tipps zur Dienstplan-Erstellung

Kommunikation von Zielen und Ergebnissen

- ▶ Die Teilnehmenden kommunizieren Ziele und Ergebnisse der Abteilung und des Unternehmens

- ▶ Kennzahlen im Betrieb von Kundenzentren
- ▶ Aufbereitung und Kommunikation der Kennzahlen

Noch mehr Service im Kundenzentrum - Fluch oder Segen?

- ▶ Die Teilnehmenden kennen Service- und Produktpaletten anderer Kundenzentren.
- ▶ Die Teilnehmenden wissen um den Kundennutzen der angebotenen Leistungen.

