

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 Impulsvortrag
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 <ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmenden nutzen Feedback zur Motivation von Mitarbeitern. Die Teilnehmenden positionieren sich selbst im Spannungsfeld unterschiedlicher Erwartungen von Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten 	<ul style="list-style-type: none"> Lob und Kritik motivierend einsetzen Erwartungen und Anforderungen an Führung heute
„Ich red’ mal mit dem Chef“ - Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmenden überprüfen ihren Kommunikationsstil und entwickeln Handlungsalternativen. Die Teilnehmenden erläutern und vertreten eigene Standpunkte und Argumente überzeugend. 	<ul style="list-style-type: none"> Aktive und zielorientierte Gesprächsführung Wechselwirkung von Sach- und Beziehungsebene Methoden der Gesprächssteuerung positiv formulieren, überzeugend argumentieren Reaktionsmöglichkeiten in schwierigen Gesprächssituationen
Entspannt durch den Monatswechsel <ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmenden sagen Nachfragespitzen voraus und bewältigen diese stressfrei. Die Teilnehmenden richten Dienst- und Schichtplanung an der Nachfrage aus. 	<ul style="list-style-type: none"> Messmethoden für Arbeitsaufkommen im Kundencenter Maßnahmen zur Bewältigung von Nachfragespitzen Tipps zur Dienstplan-Erstellung
Kommunikation von Zielen und Ergebnissen <ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmenden kommunizieren Ziele und Ergebnisse der Abteilung und des Unternehmens 	<ul style="list-style-type: none"> Kennzahlen im Betrieb von Kundenzentren Aufbereitung und Kommunikation der Kennzahlen
Noch mehr Service im Kundenzentrum - Fluch oder Segen? <ul style="list-style-type: none"> Die Teilnehmenden kennen Service- und Produktpaletten anderer Kundenzentren. Die Teilnehmenden wissen um den Kundennutzen der angebotenen Leistungen. 	

