

Referenz für Verena Otte

Hiermit bestätigen wir, die Firma Time Frame; vertreten von Carmen Schäfer (Leitung Abteilung Training und Qualität), dass Frau Verena Otte bereits seit ca. 4 Jahren wie folgend beschrieben die Mitarbeiter unserer Firma als externer Trainer schulend unterstützt, die Trainer ausbildet und in der Qualitätskontrolle mit tätig ist.

Sie hat die Bereiche Training und Qualität, Management Operations, Teamleitung, Senioragenten und Agenten in Schulungen und Coachings betreut.

Mit folgenden Ausbildungs- und Fortbildungsthemen:

Für die Trainer:

- Teamtraining
- Individuelles Coaching für die Inhouseschulungen (Stress- und Konfliktbewältigung; Motivationstraining)
- NLP und Possibility-Management
- Train the Trainer; Methodik/Didaktik
- Grundlagen; Aufbau und Experten Kommunikation/Rhetorik
- Moderation/Präsentation
- NLP und Possibility-Management

Coaching der Trainer:

- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Seminarreihe für die Operativen:

- Moderation/Präsentation
- Kommunikation und Rhetorik in der Führung von Kommunikation Centern

Ausbildung der Senior Agenten:

- Coachinggrundlagen
- Moderation/Präsentation

Coaching/Training der Agenten:

- Coaching Fahrerbeschwerde
- Grundlagen; Aufbau und Experten Kommunikation/Rhetorik
- Inboundtelefonie mit Leitfaden
- Outboundtelefonie mit Leitfaden
- Frage und Antworttechniken
- Typenlehre und Behandlung der schwierigen GP

Training

Frau Otte hat die ihr von uns übertragenen Seminare und Schulungen stets mit Erfolg geführt und war immer in der Lage unsere Mitarbeiter mit neuen Umsetzungsideen zu bereichern.

Die Teilnehmer der Schulungen wurden motiviert und gestärkt im Umsetzen der Alltagsaufgaben und der Weitergabe des neu erlangten Wissens. Sie ging stets flexibel auf unsere Wünsche ein und es ist daher klar, dass wir Frau Otte auch heute noch als externe Trainerin gerne weiterhin in der Begleitung unseres Trainerteams buchen.

Wir sprechen hiermit auch anderen Firmen/Kunden mit dieser Referenz eine Empfehlung für Frau Otte, sowie ihrem Trainerteam aus und geben auch gerne persönlich, telefonisch darüber weitere Auskünfte.

Mit freundlichen Grüßen

Carmen Schäfer

TIME FRAME AG
Leitung Training & Qualität
Flickerstal 5
67657 Kaiserslautern

fon +49 (0)631 4 14 39 654
fax +49 (0)631 4 14 39 11
eMail schaefer@timeframe.de
www.timeframe.de