



Workshop

# Leistungsblockaden bei Mitarbeitern schnell erkennen und abbauen

Kaj-Arne Hennig - Phone Service  
Unternehmensberatung

Erfolgreiches Contact Center 2013  
Hanau, 5.11.13



# Was sind Leistungsblockaden?

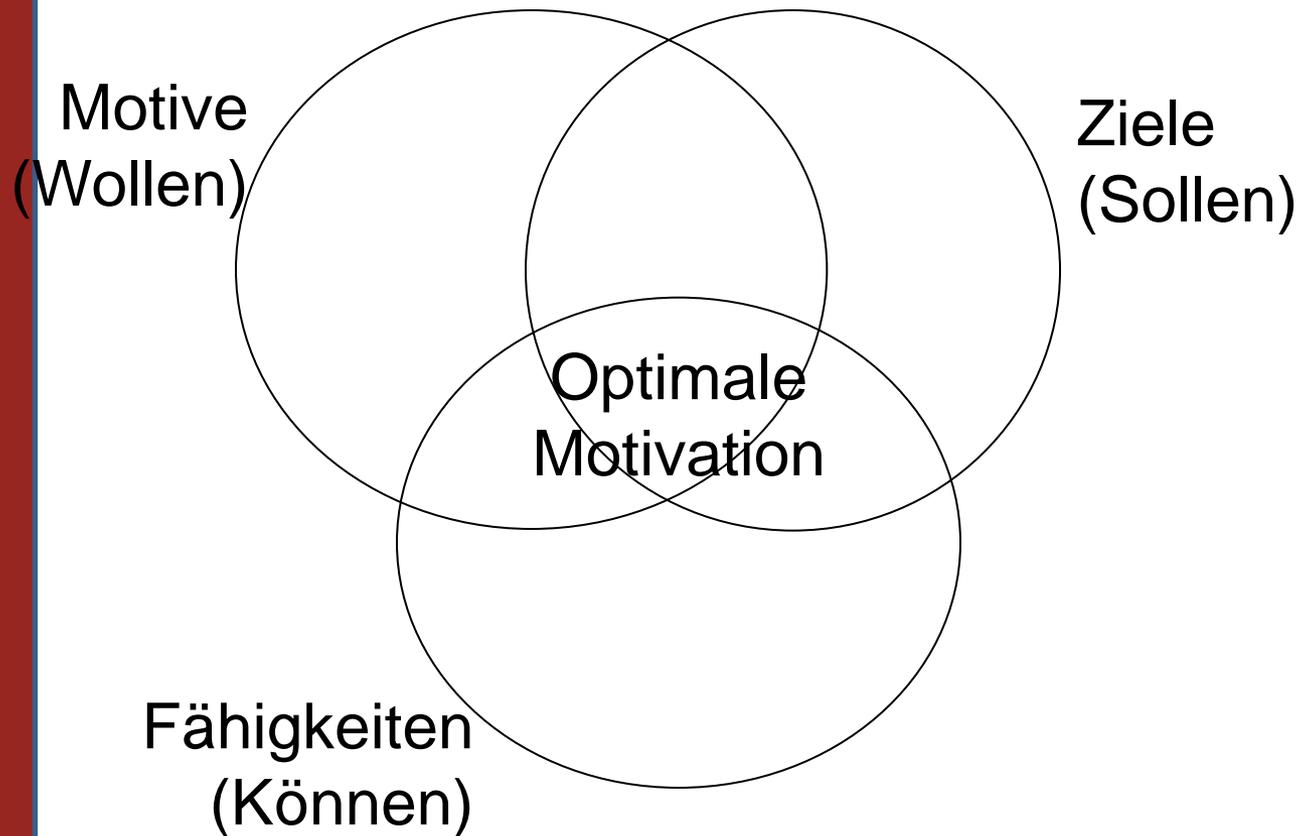
## Mitarbeiter setzen Inhalte

nicht falsch anders

um



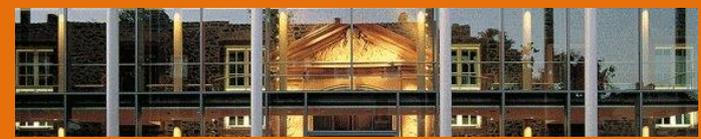
# Woher kommen Leistungsblockaden?





# Erkennen von Leistungsblockaden

- Aussagen der Mitarbeiter
- Gesprächsfetzen
- Kundenaussagen



# Abbauen von Leistungsblockaden

- Die Probierer
- Die Aktivierer
- Die Forscher



## Entdecken der Ursache

- Wie kamst Du drauf?
- Wie kannst Du es noch machen?
- Was meinst Du dazu?



## Ursachen beheben

- Ziele(Kopf) sollten eine Vision geben und konfliktfrei sein
- Sinn sollte sich in Spaß, Wertschätzung und Angstabbau äußern
- Können ist jenseits von Wissen auch Erkennen und Erfahrung sammeln



# Erfolg am Telefon

Kontakt:

- Hier in Hanau
- Jede Antwort

Phone Service  
Unternehmensberatung

Kirchbichler Straße 35  
30539 Hannover

Fon 05 11.879 2 879

Fax 05 11.879 2 878

[hennig@erfolg-am-telefon.de](mailto:hennig@erfolg-am-telefon.de)

[www.erfolg-am-telefon.de](http://www.erfolg-am-telefon.de)