Sprechfreude
Stimme ▪ Sprache ▪ Auftritt

Best Practice:
Stimm- und Sprechtraining in der Telefonische Geschäftsstelle (TGS) der Sparkasse Bayreuth im November 2016

Sehr geehrter Herr Rasch,
Sehr geehrter Herr Guhl,

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für einige Fragen zu unserer Veranstaltung nehmen.

Sprechfreude:

Herr Rasch, aus welchen Gründen hatte sich die Sparkasse Bayreuth für ein Stimm- und Sprechtraining in der Telefonischen Geschäftsstelle (TGS) entschieden?
Wie würden Sie die Ausgangssituation charakterisieren?

Herr Rasch:

Die Kolleginnen und Kollegen waren seit geraumer Zeit zum Thema Lautstärke nicht mehr geschult worden. Vor allem aufgrund unserer Raumsituation haben wir bei uns Bedarf für die von Sprechfreude angebotenen Trainings gesehen.

Sprechfreude:

Ist das Thema Sprecherlautstärke in der TGS weiterhin aktuell?
Möchten Sie die Nachhaltigkeit des Trainings durch eine Wiederholung/Vertiefung sichern?

Herr Rasch:

Das Situation beim Thema Lautstärke ist nach der Schulung deutlich entspannter als vorher. Die von Sprechfreude vermittelten Techniken haben zu einer spürbaren Verbesserung geführt. Durch die Anschaffung einiger Sprechampeln wird das Thema zudem für jede Agentin und jeden Agenten individuell nachgehalten. Wir werden heuer in die zweite Runde mit Herrn Niemann gehen. Unsere Kolleginnen und Kollegen freuen sich schon darauf.

Sprechfreude:

Herr Guhl, wie beurteilen Sie den Aufbau des Trainings mit Blick auf die gewünschte Reduzierung der Sprecherlautstärke? Waren Seminarphase und Coaching am Arbeitsplatz adäquat abgestimmt?

Herr Guhl:

Das Training war gut abgestimmt, breit angelegt und nicht auf sparkassenspezifische Inhalte verengt. Viele kleine und große praktische Tipps konnten durch die zeitnahe Anleitung am Arbeitsplatz schnell umgesetzt und getestet werden.

Unsere „Favoriten“ aus dem Seminar wurden zeitnah verwirklicht:

- Einrichtung des Arbeitsplatzes
- Messung des Lärmpegels
- Neuausrichtung der Sitzhaltung
- Lockerungsübungen während des Tages

Zwischenzeitlich haben wir Sitzkissen und Sprechampeln angeschafft und nutzen sie auch.

Sprechfreude:

Was hat das Training bei den Teilnehmenden bewirkt?
Sind ein halbes Jahr später noch nachhaltige Effekte vorhanden, vor allem bei den „Lautsprechern“?

Herr Guhl:

Die Teilnehmenden haben das Seminar direkt anschließend sehr positiv bewertet. Der Wunsch nach einer Fortsetzung wird heuer erfüllt werden. So können alle Serviceberater und -beraterinnen am Telefon die Seminarinhalte und das beim Arbeitsplatzcoaching vermittelte Wissen durchgängig anwenden.

Unsere Teilnehmenden beachten die „Favoriten“ auch mit einem halben Jahr Abstand zur Schulung überwiegend noch sehr intensiv. Gruppendynamisch wirkt sich das auch auf die wenigen noch vorhandenen „Lautsprecher“ positiv aus. Insgesamt ist eine deutliche Verbesserung der Situation feststellbar.

Ergänzend dazu einige Rückmeldungen von Serviceberatern:

- Ein Serviceberater am Telefon berichtet, dass die Belastung seiner Stimme zum Schichtende hin deutlich abgenommmen hat.
- Die Serviceberater berichten von einer fühlbar entspannteren Körperhaltung durch die Umsetzung und Neuausrichtung des Arbeitsplatzes, zum Beispiel mithilfe eines Sitzkissens.
- Die Serviceberater können die eigene Lautstärke dank der Sprechampel besser einschätzen und entsprechend anpassen.

Das Seminar von Sprechfreude und das Coaching am Arbeitsplatz gehören zusammen. Beides unterstützt die Arbeit in einem Call-Center nachhaltig. Mit Blick auf die vermittelten Inhalte und die sehr gute Begleitung und Umsetzung durch den Coach, ist das Angebot zu empfehlen.

Sprechfreude:

Vielen Dank für Ihre freundlichen Rückmeldungen.