

Telefonberatung für internationale Kunden einer deutschen Großbank

Ausgangssituation

Die Kunden einer deutschen Großbank wenden sich an ihr Customer Support Center (CSC), wenn sie Hilfe bei Finanztransaktionen mit dem Ausland benötigen.

Die Mitarbeiter des CSC sind gut ausgebildete Fachleute, welche die Palette von Produkten und Dienstleistungen ihres Unternehmens gut kennen und in der Lage sind, ihre Kunden hilfreich zu beraten. Im CSC laufen zunehmend Anrufe der nicht deutsch sprechenden Bankkunden ein. Die aufkommenden Fragen und ihre Antworten haben sich nicht verändert – sie finden lediglich in englischer Sprache statt.



Trainingsziele

Die Mitarbeiter sollen in die Lage versetzt werden, die Fragen und Anliegen der englischsprachigen Bankkunden zu verstehen und diese höflich und professionell zu beantworten.

Target's Lösung

Auf eine intensive Bedarfsanalyse folgt ein fünftägiger Workshop.

Analyse: Beobachtung der CSC-Mitarbeiter bei der Arbeit in Deutsch. Daraus ließ sich ein Trainingsziel ableiten: Die Qualität der geleisteten Dienste in Deutsch sollte auch in Englisch reproduziert werden. Analyse der gestellten Fragen und der den Kunden erteilten Antworten. Es wurde damit erreicht, Fachterminologie und verwendete sprachliche Funktionen zu identifizieren. Entwicklung einer tätigkeitspezifischen Fachwörterliste und eines sprachlichen Rahmenwerkes. Entwicklung einer Reihe von tätigkeitsrelevanten Trainings-Szenarien. Durchführung eines Einstufungstests, um potentielle Teilnehmer zu ermitteln (CEF B1+).

Training: Übungen zum Erlernen des notwendigen Fachvokabulars und der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit für alle anfallenden Gesprächssituationen. Anschließend kontrollierte Anwendung in der Praxis. Kundenspezifische Tonaufnahmen verdeutlichten den Kern spezifischer Anrufe und Kundenanfragen.