

## DER RICHTIGE UMGANG MIT DER STIMME - TRAININGS ZUR PRÄVENTION VON STIMMBESCHWERDEN IM CALL CENTER

60 Prozent aller Call Center Agents leiden an Symptomen einer erhöhten Stimmbelastung wie häufigem Räuspern oder einem trockenen Hals.

Damit fallen Mitarbeiter in Call Centern fast doppelt so häufig aufgrund von Stimmbeschwerden und Erkrankungen der Stimme und der Atemwege aus als Menschen in anderen Berufen, wie branchenspezifische Auswertungen der Krankenkassen zeigen.

Stimmprävention gehört seit mehreren Jahren zu den zentralen Handlungsfeldern von CCall. Viele Call Center treten daher an CCall heran, um geeignete Präventionsmaßnahmen zu ergreifen. Aufgrund des großen Bedarfs wurde diese Empfehlung bereitgestellt, mit dem Ziel, qualifiziertes Stimmtraining sicherzustellen.

In der Beratung vor Ort wird deutlich: Eine Reihe von Faktoren lässt sich mit einfachen Maßnahmen positiv beeinflussen. Eine unerlässliche Maßnahme bleibt die frühzeitige Qualifizierung der Call Center Agents, wenn möglich bereits in der Ausbildung, um von Beginn an den richtigen Umgang mit der Stimme zu erlernen.

### TRAINING

- Das VBG-Seminar „Call Center: Arbeiten mit der Stimme“ dient der Qualifizierung von Multiplikatoren und Agents im Umgang mit Ihrer Stimme.
- Menschen in Sprechberufen sollen wissen, welche ein sensibles Instrument ihre Stimme ist. Ein Instrument, das Pflege braucht und dessen ökonomischer Gebrauch geübt werden muss, weil sein Funktionieren nicht selbstverständlich ist.



# TRAININGSMASSNAHMEN ZUR STIMMPRÄVENTION

Für ein qualifiziertes Stimmtraining brauchen Sie Fachleute. Häufige Anfragen aus den Unternehmen, die eigene Maßnahmen zur Stimmprävention durchführen wollen, gaben den Anstoß für diese Trainingsempfehlung zur Stimmprävention und das CCall-Voice-Trainings-Konzept. Es wurde in einer Expertengruppe entwickelt, um optimale Hilfe und Qualität bieten zu können.

## CCALL-VOICE-TRAININGS



Um Stimmbeschwerden in Ihrem Call Center frühzeitig abfangen zu können, empfiehlt das CCall-Voice-Trainingskonzept zwei Säulen als Basis:

**1. Die Ausbildung von Multiplikatoren in Unternehmen  
(CCall-Multiplikator-Voice Training)**

**2. Das Stimmtraining für Agents (CCall-Agent-Voice Training)**

An der Spitze des Konzepts steht der CCall-Trainer. Dieser führt sowohl die Ausbildung der Voice-Multiplikatoren als auch das Training für die Agents durch.

Die Ausbildung zum **Voice Multiplikator** wird vom CCall-Trainer in einem zwei- bis dreitägigen Seminar, wie es z. B. bei der VBG im Seminar „Mit der Stimme arbeiten“ im Angebot ist, so geschult, dass er kurze Einheiten eines Stimmtrainings des sogenannten Basic-Trainings im Call-Center selbständig durchführen kann.

**Voice Multiplikatoren** leisten Erstinformationen zu Sprechweise, Körperhaltung, Pausengestaltung und Stimmpflege.

Der Vorteil der Multiplikatorseminare für die Unternehmen liegt auf der Hand: mit Multiplikatoren die grundlegende bzw. weiterführende Kompetenz im Hause zu haben, erleichtert die interne Qualifizierung der Agents.

Für die Ausbildung zum **Voice Multiplikator** kommen in Frage: Teamleiter oder kompetente Agents sowie Betriebsärzte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit.

Im **Agent-Voice-Training** schult der CCall-Trainer direkt die Mitarbeiter, wie Agents und Teamleiter, die ihre Stimme als Arbeitsmittel sehr intensiv einsetzen.

## QUALIFIZIERTE CCALL-STIMMTRAINER

Wenn Sie mit qualifizierten CCall-Stimmtrainern zusammenarbeiten, haben Sie viele Vorteile. Alle CCall-Stimmtrainer verfügen über die Kompetenzen, die für eine qualifizierte Beratung zu Anforderungen und Belastungen, die mit der Tätigkeit im Call Center einhergehen, erforderlich sind:

- Nachgewiesene Ausbildung im Bereich Stimmtherapie oder –intervention
- Nachgewiesene Praxiserfahrungen, insbesondere im Bereich Coaching und Training
- Branchenerfahrungen Call Center bzw. Nachweis der Teilname am VBG-Seminar „Call-Center: Arbeitsform mit Zukunft“
- Kenntnisse des Arbeits- und Gesundheitsschutzes
- Grundvoraussetzung für Trainer: belastungsfähige Stimme



## KOSTEN UND DAUER

Je nach Ausbildung und regionaler Lage liegen die Kosten für einen Trainer bei ca. 600-1500 Euro pro Tag. Die Dauer der Trainingsmaßnahmen richtet sich nach Ihrem Bedarf und kann flexibel gestaltet werden.

## INFORMATION UND TIPPS

Grundlegende Informationen und Tipps rund um das Arbeiten im Sprechberuf gibt es im 48-seitigen **CCall-Special „Arbeiten im Sprechberuf“**. Die von Fachleuten erstellte Broschüre informiert detailliert über die Funktionsweise der Stimme, welche Belastungsfaktoren dieses Funktionieren erschweren können, welche Präventionsmaßnahmen speziell für Call Center Agents zu empfehlen sind und wie die Therapie bei massiven Stimmstörungen aussehen kann. Der Anhang schließlich hilft mit wichtigen Adressen und Fachliteratur weiter.

Zum Bestellen bzw. Download zu finden unter [www.ccall.de](http://www.ccall.de)

