

 **PERFORMANCE TRANSFORMATION PROGRAM (€7,500+)**

 **Was der Kunde wirklich kauft**

Nicht Training.  
Nicht Theorie.

 **Messbare Veränderung im Verhalten der Agents → direkt sichtbar in KPIs**

---

 **PROGRAMM-LOGIK (dein USP)**

Das Programm basiert auf:

-  **FCL METHOD (Focus – Control – Logic)**
  -  **Empathy-driven Communication**
  -  **Behavior statt Wissen**
- 

 **PROGRAMM-ÜBERSICHT (Executive Version)**

**Phase 1: Analyse & Reality Check**

**Phase 2: Training & Behavioral Shift**

**Phase 3: Live Application & Coaching**

**Phase 4: Stabilisierung & KPI Impact**

---

 **4-WOCHEN PROGRAMM (Premium Standard)**

---

 **WOCHE 1 – ANALYSE & WAHRHEIT**

**Ziel:**

 **Realität verstehen (nicht Reports – echte Calls)**

**Inhalte:**

- Call Listening (Top / Worst / Average)
- KPI Analyse:
  - CSAT
  - FCR
  - AHT
  - Escalations

- Agent Behavior Analyse:
  - Sprache
  - Struktur
  - Emotion
  - Kontrolle

**Deliverables:**

- ✓ Management Summary
- ✓ Pain Point Map
- ✓ “Top 5 Performance Killers”
- ✓ FCL Gap Analyse

---

◆ **WOCHE 2 – TRAINING (TRANSFORMATION START)**

**Ziel:**

- 👉 Verhalten verändern (nicht nur erklären)

**Inhalte (Live Training):**

◆ **Modul 1 – FCL Foundations**

- Wie das Gehirn Gespräche sabotiert
- Fokus vs. Chaos
- Emotion vs. Kontrolle

◆ **Modul 2 – Strukturierte Kommunikation**

- Opening → Control setzen
- Need Identification
- Ownership Language

◆ **Modul 3 – Empathy in Action**

- echte Empathie vs. Fake Empathie
- Ton & Wirkung
- schwierige Kunden

◆ **Modul 4 – Closing & Kontrolle**

- sichere Abschlüsse
- Klarheit erzeugen

- Vertrauen festigen

**Methoden:**

- ✓ Live Training
  - ✓ Roleplays
  - ✓ Real Cases
  - ✓ Self-Assessment Tool (dein Tool 🔥)
- 

◆ **WOCHE 3 – LIVE COACHING (GAMECHANGER)**

**Ziel:**

- 👉 Umsetzung im echten Call

**Inhalte:**

- Live Call Coaching
- Side-by-Side Feedback
- Micro Corrections in Echtzeit

**Fokus:**

- 👉 Verhalten ändern im Moment
- 👉 nicht nach dem Call

**Tools:**

- ✓ FCL Scorecard
  - ✓ Self-Assessment
  - ✓ Immediate Feedback
- 

◆ **WOCHE 4 – STABILISIERUNG & PERFORMANCE**

**Ziel:**

- 👉 Nachhaltigkeit + KPI Impact

**Inhalte:**

- Follow-up Coaching
- Team Calibration
- QA Alignment

**KPI Fokus:**

- CSAT ↑

- FCR ↑
- AHT ↓
- Escalations ↓

---

## KONKRETER BUSINESS OUTPUT

### Nach 4 Wochen sieht der Kunde:

- ✓ bessere Gesprächsstruktur
  - ✓ weniger Chaos in Calls
  - ✓ mehr Kontrolle bei Agents
  - ✓ weniger Eskalationen
  - ✓ höhere Kundenzufriedenheit
- 👉 exakt das, was du in deinem Dokument beschreibst

---

## DETAIL: MONATSPLAN (verkaufsfertig)

### Woche 1

- Analyse
- Stakeholder Meeting
- Call Review

### Woche 2

- 2–3 Training Sessions
- Übungen + Praxis

### Woche 3

- Live Coaching
- Real Calls

### Woche 4

- Follow-up
  - KPI Review
  - Next Steps
-