

Suche...

- Startseite
- Coaching-News
- Definition Coaching
- Coaching-Varianten
- Coaching-Ausbildungen
- Der Coach
- Auswahl von Coachs
- Anlässe für Coaching
- Ablauf des Coachings
- Coaching-Verträge
- Probleme
- Qualitätskriterien
- Forschung/Wissenschaft
- Coaching-Interviews
- Kontakt
- Impressum
- Presse

▼ Coaching-News

**European Quality Award für Coaching-Ausbildungen verliehen** 21.01.2008

**Diesjähriger Sieger ist die Vivento Customer Services GmbH (VCS), eine 2004 gegründete 100%ige Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom.**

Seit 2006 wird der European Quality Award (EQA) des European Mentoring and Coaching Councils (EMCC) an Unternehmen, Organisationen, Ausbildungsinstitute und Hochschulen vergeben. Der Preis wird für exzellente Coaching-Ausbildungsprogramme vergeben. Der EMCC prüft die eingereichten Programme hinsichtlich 47 einzelner Kriterien und unterscheidet die vier Award-Kategorien Foundation, Intermediate, Practitioner und Master. Die Jury besteht aus einem intereuropäischen Ausschuss von Assessoren und anerkannten Fachexperten im Mentoring und Coaching.

In England, wo Coaching viel häufiger als hierzulande universitär gelehrt wird, haben bereits zwölf Organisationen entsprechende Prämierungen erhalten. In einem Pilotprojekt wurde der EQA erstmalig europaweit ausgeschrieben. Als erstes deutsches Unternehmen hat die Vivento Customer Services GmbH (VCS) den diesjährigen Award in der zweithöchsten Kategorie „Practitioner“ erhalten. Bereits 2007 hatte das Unternehmen VCS den Deutschen Trainingspreis in Bronze für seine Teamleiterausbildung erhalten und auch seine personaldiagnostischen Instrumente nach DIN 33430 zertifizieren lassen. Die VCS-Business Performance Coach-Ausbildung entspricht einem universitären Level, dem Postgraduate. Auch zwei Coaching-Akademien aus Frankreich und Schweden haben diesen Level erreicht. Bis jetzt hat aber noch kein Unternehmen den Level Master geschafft.

Dr. Stefan Mette, Vorsitzender des EMCC für Deutschland: „Der European Quality Award stellt ein herausragendes Gütesiegel für Unternehmen und Ausbildungsinstitute dar, an dem in wenigen Jahren keiner mehr vorbeikommen wird. Wir sind daher froh darüber, dass auch in Deutschland dieser Topstandard erstmals nachgewiesen werden konnte.“

Der EMCC wurde 2002 als paneuropäischer Verband gegründet. Er hat sich vor allem der Standardisierung europäischer Coaching-Ausbildungen, der Entwicklung von Ethikgrundsätzen und berufsständischen Verhaltenskodizes verpflichtet.

Weitere Informationen:  
[www.emccouncil.org](http://www.emccouncil.org)  
[www.vivento-cs.de](http://www.vivento-cs.de)

**Coaching-Report**

- ⌵ Coaching-Newsletter
- ⌵ Coaching-Lexikon
- ⌵ Coaching-Literatur
- ⌵ Coaching-Magazin
- ⌵ Coaching-Tools
- ⌵ Coaching-Links

**Coach-Agentur**

- ⌵ Coach-Datenbank
- ⌵ Coach-Profile
- ⌵ Coaching-Index
- ⌵ Coaching-Anfragen
- ⌵ Coach-Kalender
- ⌵ Coaching-Board

## PRESSEINFORMATION

---

### **Business Performance Coaching – Vivento Customer Services erhält EMCC-Award**

**Bonn, 14. Januar 2008 – Als erstes deutsches Unternehmen hat die Vivento Customer Services GmbH, kurz VCS, den EMCC European Quality Award (EMCC = European Mentoring and Coaching Council) erhalten. Dieser Programmpreis wird für exzellente Coaching-Ausbildungen vergeben und kennzeichnet einen europäischen State-of-the-Art, der nicht nur telekomweite Beachtung findet. Die feierliche Preisübergabe an die VCS und deren Absolventen des Ausbildungsprogramms zum Business Performance Coach fand am 09.01.2008 in Bonn statt.**

Mit der Entwicklung dieses Programms und der Ausbildung der VCS-Führungskräfteentwickler zu „Business Performance Coaches“ signalisiert das VCS-Management die strikte Orientierung der Coachingziele an den Key Performance Indicators, den Schlüsselkennzahlen für Geschäftserfolg. Peter M. Rütter, bei der VCS verantwortlich für die Personalstrategie und die Führungskräfteentwicklung erläutert das Programm: „Gegenstand unseres Programms ist ein ganzheitlicher Ansatz, der Coachingkompetenzen mit Businesswissen und Leadership verzahnt – in engster Anlehnung an die Herausforderungen von Praxis und operativem Geschäft. Mit diesem Programm spiegelt sich in der Führungskräfteentwicklung deutlich die Qualitätsstrategie der VCS wider.“

Mit der Erfüllung von 47 im European Quality Award aufgeführten Kriterien werden äußerst anspruchsvolle Maßstäbe gesetzt. Die VCS erhielt die Prämierung in der dritthöchsten Kategorie „Practitioner“. Damit entspricht diese Coachingausbildung einem postgraduierten Uni-Level. Dr. Stefan Mette, Präsident des EMCC für Deutschland: „Der European Quality Award stellt ein herausragendes Gütesiegel für Unternehmen und Ausbildungsinstitute dar, an dem in wenigen Jahren keiner mehr vorbeikommen wird. Wir sind daher froh darüber, dass auch in Deutschland dieser Topstandard erstmals nachgewiesen werden konnte.“

Der EMCC-Award wird seit 2006 an Unternehmen, Organisationen, Ausbildungsinstitute und Hochschulen vergeben. In England, wo Coaching viel häufiger als hierzulande universitär gelehrt wird, haben bereits 12 Organisationen entsprechende Prämierungen erhalten. Die Jury besteht dabei aus einem intereuropäischen Ausschuss von Assessoren und anerkannten Fachexperten im Mentoring und Coaching.

Der EMCC wurde 2002 als paneuropäischer Verband gegründet. Er hat sich vor allem der Standardisierung europäischer Coachingausbildungen, der Entwicklung von Ethikgrundsätzen und berufsständischen Verhaltenskodizes verpflichtet.

-----

**Über Vivento Customer Services:**

*Die Vivento Customer Services GmbH (VCS) wurde am 1. Januar 2004 als eine 100%ige Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom gegründet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Bonn bietet integrierte und individuelle Service-Center-Lösungen sowie Services in den Bereichen Customer Relationship Management und Vertrieb an. Die Standorte der VCS sind den gesamten bundesdeutschen Raum verteilt.*

*Mit der Erlangung des EMCC-Awards setzt die VCS ihre Personal-Qualitätsstrategie konsequent fort. Bereits 2007 hatte das Unternehmen den Internationalen Deutschen Trainingspreis in Bronze für seine Teamleiterausbildung erhalten und auch seine personaldiagnostischen Instrumente mit der DIN 33430 zertifizieren lassen.*

[www.vivento-cs.de](http://www.vivento-cs.de)

# Certificate

European Mentoring & Coaching Council (EMCC)  
and  
Vivento Customer Services Academy (VCSA)  
is honored to confirm the appointment of

## Jochen Trebels

**As Coach & Assessor of VCSA's  
Business Performance Coach Program**

- Practitioner Program equivalent to  
**Postgraduate Certificate,**  
due to EMCC Competence Standards -.

This Certificate has been obtained for the successful planning, designing and examination of the VCSA "Business Performance Coach" - Course, a course that holds the European Quality Award conferred by the EMCC, in the period from October 2006 to October 2007.

The Certificate is earned by demonstrating knowledge and proficient use of core Management, Mentoring and coaching skills through the Implementation of the above Program authorised by EMCC.

### EMCC COMPETENCE FRAMEWORK

#### 1. WHO WE ARE

##### 1.1 BELIEFS AND ATTITUDES

- BELIEF IN OTHERS
- VALUING DIVERSITY
- EMPATHY

#### 2. OUR SKILLS AND KNOWLEDGE

##### 2.1 COMMUNICATION SKILLS

- LISTENING
- QUESTIONING
- FEEDBACK
- COMMUNICATION STYLE AND LANGUAGE

##### 2.3 PEOPLE DEVELOPMENT

- LEARNING THEORY
- THERAPEUTIC APPROACHES
- PSYCHOLOGICAL AND PSYCHOTHERAPY MODELS

##### 2.5 CONTINUED PROFESSIONAL DEVELOPMENT

- SELF DEVELOPMENT
- EVALUATING PRACTICE

#### 3. HOW WE COACH AND MENTOR

##### 3.1 SUPPORTING INDEPENDENCE

##### 3.2 WORKING WITH ATTITUDES, BELIEFS, VALUES AND BEHAVIOURS

- 3.3 DEVELOPING MOTIVATION
- 3.4 MENTOR ADVICE AND ADVOCACY
- 3.5 MANAGING OTHERS' EMOTIONS
- 3.6 ASKING QUESTIONS
- 3.7 GIVING FEEDBACK
- 3.8 ENSURING UNDERSTANDING
- 3.9 ACTIVE LISTENING
- 3.10 CREATIVITY AND COMPLEXITY
- 3.11 USE OF TOOLS OR MODELS
- 3.12 BUSINESS FOCUS
- 3.13 POLITICAL AWARENESS

#### 4. HOW WE MANAGE THE PROCESS

##### 4.1 MANAGING THE RELATIONSHIP

- CONTRACTING
- GOAL FOCUS
- BUILDING AND MAINTAINING THE RELATIONSHIP
- FLEXIBLE APPROACH
- SESSION MANAGEMENT
- REVIEW PROCESS
- DEVELOPMENT PLANNING
- ENDING THE RELATIONSHIP

##### 1.2 SELF

- SELF BELIEF
- SELF AWARENESS
- SELF MANAGEMENT
- INTEGRITY

##### 2.2 TECHNICAL SKILLS

- PLANNING
- SYSTEMS THINKING
- ASSESSMENT
- ARTISTIC AND CREATIVE

##### 2.4 BUSINESS DEVELOPMENT

- CORPORATE KNOWLEDGE AND ORGANISATIONAL DEVELOPMENT THEORY
- MANAGEMENT/LEADERSHIP KNOWLEDGE

##### 2.6 SUPERVISION PRACTICE

- AWARENESS

##### 4.2 MANAGING THE CONTRACT

- COMMERCIAL AGREEMENT
- RECORD KEEPING
- EVALUATING PROCESS AND OUTCOME
- PROFESSIONAL PRACTICE

### VCSA Program Structure

Module 1:  
Theory survey

Module 2:  
Intervention, planning, role finding  
and coaching practise

Module 3:  
Live and individual Coaching

Module 4:  
Mentoring

Module 5:  
Peer coaching /  
supervision

Module 6:  
Psychopathology

Module 7:  
Self awareness

Module 8:  
Practical Examination

Module 9:  
Written examination

The program includes 650 hours of work

Dr. K.-H. Moergel Chief Personnel Officer external VCS GmbH	Dr. S. Klein Program Director	P. M Rütter Managing Direktor VCSA and internal Program Director	Dr. S. Mette President VCSA and internal Germany	EMCC
---	-------------------------------------	---	---	------