



# Offene Seminare/Lehrgänge Seminarplaner 2017

pr*o*fiTel  
**COMPETENCE**  
**AKADEMIE**



# Offene Seminare/Lehrgänge

THEMA	TERMINE 2017		DAUER	
	1. Hj. 2017	2. Hj. 2017		
<b>Sales- und Service-Outbound</b>				
SM 01	Erfolgreich verkaufen am Telefon	09. – 11.01.2017	14. – 16.08.2017	3 Tage
SM 02	Kundeneinwände überwinden	02. – 03.02.2017	21. – 22.09.2017	2 Tage
SM 03	Die 2. Chance nutzen – verlorene Kunden zurückgewinnen	27. – 28.02.2017	10. – 11.08.2017	2 Tage
SM 04	Die „zu teuer“-Debatte	30. – 31.05.2017	19. – 20.10.2017	2 Tage
SM 05	Zahlungsmuffel motivieren	02. – 03.05.2017	23. – 24.10.2017	2 Tage
<b>Sales- und Service-Inbound</b>				
SM 06	Der Ton macht die Musik – die akustische Visitenkarte	23. – 24.03.2017	13. – 14.09.2017	2 Tage
SM 07	Kühlen Kopf behalten - Reklamationen als Chance nutzen	08. – 09.05.2017	25. – 26.10.2017	2 Tage
SM 08	Darf`s ein bisschen mehr sein?	06. – 07.02.2017	30. – 31.10.2017	2 Tage
SM 10	Don't worry - be happy	22.05.2017	13.10.2017	1 Tag
<b>Sales- und Service-Korrespondenz</b>				
SM 21	Wer schreibt, der bleibt - in guter Erinnerung	01. – 02.03.2017	17. – 18.08.2017	2 Tage
SM 23	E-Mails, aber richtig - wie mail ich's meinem Kunden	06. – 07.03.2017	04. – 05.09.2017	2 Tage
<b>Führung und Leadership</b>				
SM 40	Operative Call Center -Steuerung für Teamleiter	10. – 11.04.2017	05. – 06.10.2017	2 Tage
SM 41	Teambildung und Teamprozesse im Call Center	26. – 28.04.2017	04. – 06.10.2017	3 Tage
SM 42	Konfliktmanagement im Call Center	11. – 12.05.2017	02. – 03.11.2017	2 Tage
SM 43	Führung durch zielorientierte Mitarbeitergespräche	10. – 12.04.2017	18. – 20.09.2017	3 Tage
SM 44	Rhetorik als Persönlichkeitstraining	23. – 24.03.2017	23. – 24.11.2017	2 Tage
SM 45	Welches Coaching ist für mich richtig?	04.04.2017	09.10.2017	1 Tag
SM 46	Erfolgreiche Coaching Gespräche führen	05. – 07.04.2017	10. – 12.10.2017	3 Tage
SM 46.1	Aufbauseminar: Schwierige Situationen im Telefoncoaching	12. – 14.06.2017	16. – 18.10.2017	3 Tage
SM 46.2	Aufbauseminar: Qualitätssicherung durch Telefoncoaching	08. – 10.05.2017	06. – 08.11.2017	3 Tage
SM 47	Entwicklung von Gesprächsleitfäden	17. – 19.05.2017	13. – 15.11.2017	3 Tage
SM 48	Effizienz und Gelassenheit	08. – 09.06.2017	27. – 28.11.2017	2 Tage
SM 51	Plötzlich Führungskraft	09. – 10.02.2017	06. – 07.09.2017	2 Tage
SM 52	Stimm- und Sprachtraining für Call Center-Agents	04. – 05.05.2017	12. – 13.10.2017	2 Tage
SM 96	Mitarbeitercoaching durch Führungskräfte	20. – 21.04.2017	25. – 26.09.2017	2 Tage
SM 97	Grundlagen des Mentalcoaching für Führungskräfte	30. – 31.03.2017	27. – 28.09.2017	2 Tage
SM 99	Gesunde Führung im Call Center	auf Anfrage	auf Anfrage	2 Tage
SM 100	Das ICH in der Führung	07.03.2017	17.10.2017	1 Tag
SM 101	Führung mit Intuition und Logik	08.03.2017	18.10.2017	1 Tag
SM 102	Stress lass nach	09.03.2017	19.10.2017	1 Tag
SM 103	Wertorientierte Führung	10.03.2017	20.10.2017	1 Tag
<b>Personalmanagement</b>				
SM 64	Effiziente Personalsuche ... für Agents und Teamleiter	12. – 13.01.2017	04. – 05.12.2017	2 Tage
SM 93	Eignungsdiagnostik zur Potenzialanalyse (zukünftiger) FK	30. – 31.01.2017	25. – 26.09.2017	2 Tage
SM 94	Das Assessment-Center zur Auswahl neuer Mitarbeiter	23. – 24.01.2017	06. – 07.12.2017	2 Tage
SM 65	Leistungsorientierte Vergütung und Benefits	25.01.2017	27.09.2017	1 Tag
SM 66	Leistungs- und Potenzialbeurteilung von Mitarbeitern	26. – 27.01.2017	16. – 17.11.2017	2 Tage
SM 98	Datenschutzmanagement im Call Center	27.01.2017	02.10.2017	1 Tag
SM 71	Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert managen	08. – 09.03.2017	12. – 13.10.2017	2 Tage
SM 95	Eignungsdiagnostik für Sales- und Service Skills	23. – 24.03.2017	23. – 24.11.2017	2 Tage

# Seminarplaner 2017

THEMA	TERMINE 2017		DAUER	
	1. Hj. 2017	2. Hj. 2017		
<b>Technik, Software, Prozesse</b>				
SM 75	Automatisierung für mehr Effizienz und Effektivität	03.04.2017	05.10.2017	1 Tag
SM 76	E-Mail-Management	04.04.2017	06.10.2017	1 Tag
SM 77	Prozesse im CRM und Call Center	19. – 20.04.2017	09. – 10.10.2017	2 Tage
<b>Steuerung, Controlling, Qualität</b>				
SM 80	Vertrieb, Projektkalkulation u.a. für CC-Dienstleistungen	09. – 10.02.2017	14. – 15.08.2017	2 Tage
SM 82	Planen, steuern, optimieren und kontrollieren mit Kennzahlen	01. – 02.02.2017	04. – 05.09.2017	2 Tage
SM 83	Personaleinsatzplanung und Servicelevel-Management	14. – 15.02.2017	11. – 12.09.2017	2 Tage
SM 84	BWL- und Controlling-Grundlagen für das CC-Management	06. – 07.03.2017	28. – 29.08.2017	2 Tage
SM 85	Call Center-Controlling für Fortgeschrittene	08.03.2017	30.08.2017	1 Tag
SM 86	Qualitätsmanagement für Qualitätssicherung und -optimierung	01. – 02.03.2017	18. – 19.09.2017	2 Tage
SM 87	Entwicklung von Qualitäts-Messinstrumenten	27.03.2017	20.09.2017	1 Tag
SM 88	Call Center-Steuerung mit der Balanced Score Card (BSC)	28.03.2017	01.09.2017	1 Tag
<b>Ausbildungslehrgänge / Kompaktqualifizierung</b>				
QM	Der DIN EN 15838 Quality Manager/Auditor	20. – 23.06.2017	20. 23.11.2017	4 Tage
TT	Train the Trainer	13. – 17.02.2017 und 13. – 17.03.2017	28.08. – 01.09.2017 25.09. – 29.09.2017	2 x 5 Tage
TTA 1	Train the Trainer – Aufbau 1	27. – 31.03.2017	21. – 25.08.2017	5 Tage
TTA 2	Train the Trainer – Aufbau 2	16. – 20.01.2017	11. – 15.09.2017	5 Tage
IM	Inbound Manager	15. – 17.05.2017	25. – 27.10.2017	3 Tage
OM	Outbound Manager	26. – 28.04.2017	08. – 10.11.2017	3 Tage
WM	Workforce Manager	06. – 07.04.2017	06. – 07.09.2017	2 Tage
CC	Call Center Aufbau	03. – 05.05.2017	13. – 15.11.2017	3 Tage
<b>Duale (Blended Learning) Lernangebote</b>				
FK BL	Führungskräfte (Blended Learning)-Qualifizierung	Start: 17.02.2017	22.09.2017	ca. 4 Monate
		Start: 21.04.2017	27.11.2017	ca. 4 Monate
IN	Inbound-Kommunikation (Blended Learning) für Service-Mitarbeiter			ca. 8 Wochen
	Kick-off (virtuell-online)	13.01.2017	25.08.2017	2 Stunden
	Kick-off (virtuell-online)	24.03.2017	20.10.2017	2 Stunden
OUT	Outbound-Kommunikation (Blended Learning) für Sales-Mitarbeiter			ca. 8 Wochen
	Kick-off (virtuell-online)	08.02.2017	01.09.2017	2 Stunden
	Kick-off (virtuell-online)	21.04.2017	13.10.2017	2 Stunden
SM 203	E-Trainer (mit Blended Learning zum zertifizierten E-Trainer)	03.02.2017	08.09.2017	ca. 3 Monate
SM 202	Live Webinare (wirkungsvoll entwickeln und gestalten) (1 Live-Webinar, 1 WBT, umfangreiches E-Book)	auf Anfrage	auf Anfrage	
SM 204	Quo vadis Aus- und Weiterbildung in den Lernwelten 4.0	auf Anfrage	auf Anfrage	

Finden Sie unsere E-Learn-Module in der E-Learn-Bibliothek auf dem [profiTel-webCampus.de](http://profiTel-webCampus.de)

Dort finden Sie über 100 Lernmodule (WBT's, Videos, Webinare) für den Themenbereich „Customer Service“!

pr*o*fiTel  
**COMPETENCE**  
**AKADEMIE**

Grandkuhlenweg 1A · 22549 Hamburg · Tel.: 040 / 89 79 20 00

E-Mail: [info@profitel.de](mailto:info@profitel.de) · Internet: [www.profitel.de](http://www.profitel.de)