



Offene Seminare/Lehrgänge
Seminarplaner 2016/2017

pr*o*fiTel
COMPETENCE
AKADEMIE



Offene Seminare/Lehrgänge

THEMA	TERMINE 2016 / 2017		DAUER	
	2. Hj. 2016	1. Hj. 2017		
Sales- und Service-Outbound				
SM 01	Erfolgreich verkaufen am Telefon	05. – 07.07.2016	09. – 11.01.2017	3 Tage
SM 02	Kundeneinwände überwinden	29. – 30.08.2016	02. – 03.02.2017	2 Tage
SM 03	Die 2. Chance nutzen – verlorene Kunden zurückgewinnen	05. – 06.09.2016	27. – 28.02.2017	2 Tage
SM 04	Die „zu teuer“-Debatte	13. – 14.10.2016	30. – 31.05.2017	2 Tage
SM 05	Zahlungsmuffel motivieren	14. – 15.11.2016	02. – 03.05.2017	2 Tage
Sales- und Service-Inbound				
SM 06	Der Ton macht die Musik – die akustische Visitenkarte	01. – 02.09.2016	23. – 24.03.2017	2 Tage
SM 07	Kühlen Kopf behalten - Reklamationen als Chance nutzen	10. – 11.11.2016	08. – 09.05.2017	2 Tage
SM 08	Darf`s ein bisschen mehr sein?	07. – 08.09.2016	06. – 07.02.2017	2 Tage
SM 10	Don't worry - be happy	18.11.2016	22.05.2017	1 Tag
Sales- und Service-Korrespondenz				
SM 21	Wer schreibt, der bleibt - in guter Erinnerung	05. – 06.09.2016	01. – 02.03.2017	2 Tage
SM 23	E-Mails, aber richtig - wie mail ich's meinem Kunden	22. – 23.11.2016	06. – 07.03.2017	2 Tage
Führung und Leadership				
SM 40	Operative Call Center -Steuerung für Teamleiter	06. – 07.10.2016	10. – 11.04.2017	2 Tage
SM 41	Teambildung und Teamprozesse im Call Center	10. – 12.10.2016	26. – 28.04.2017	3 Tage
SM 42	Konfliktmanagement im Call Center	07. – 08.11.2016	11. – 12.05.2017	2 Tage
SM 43	Führung durch zielorientierte Mitarbeitergespräche	28. – 30.11.2016	10. – 12.04.2017	3 Tage
SM 45	Welches Coaching ist für mich richtig?	18.10.2016	04.04.2017	1 Tag
SM 46	Erfolgreiche Coaching Gespräche führen	19. – 21.10.2016	05. – 07.04.2017	3 Tage
SM 46.1	Aufbauseminar: Schwierige Situationen im Telefoncoaching	07. – 09.12.2016	12. – 14.06.2017	3 Tage
SM 46.2	Aufbauseminar: Qualitätssicherung durch Telefoncoaching	02. – 04.11.2016	08. – 10.05.2017	3 Tage
SM 47	Entwicklung von Gesprächsleitfäden	05. – 07.10.2016	17. – 19.05.2017	3 Tage
SM 48	Effizienz und Gelassenheit	05. – 06.12.2016	08. – 09.06.2017	2 Tage
SM 51	Plötzlich Führungskraft	29. – 30.08.2016	09. – 10.02.2017	2 Tage
SM 52	Stimm- und Sprachtraining für Call Center-Agents	04. – 05.10.2016	04. – 05.05.2017	2 Tage
SM 96	Mitarbeitercoaching durch Führungskräfte	15. – 16.09.2016	20. – 21.04.2017	2 Tage
SM 97	Grundlagen des Mentalcoaching für Führungskräfte	27. – 28.10.2016	30. – 31.03.2017	2 Tage
SM 99	Gesunde Führung im Call Center	03. – 04.11.2016	auf Anfrage	2 Tage
SM 100	Das ICH in der Führung	11.10.2016	07.03.2017	1 Tag
SM 101	Führung mit Intuition und Logik	12.10.2016	08.03.2017	1 Tag
SM 102	Stress lass nach	13.10.2016	09.03.2017	1 Tag
SM 103	Wertorientierte Führung	14.10.2016	10.03.2017	1 Tag
Personalmanagement				
SM 64	Effiziente Personalsuche ... für Agents und Teamleiter	25. – 26.08.2016	12. – 13.01.2017	2 Tage
SM 93	Eignungsdiagnostik zur Potenzialanalyse (zukünftiger) FK	23. – 24.08.2016	30. – 31.01.2017	2 Tage
SM 94	Das Assessment-Center zur Auswahl neuer Mitarbeiter	18. – 19.08.2016	23. – 24.01.2017	2 Tage
SM 65	Leistungsorientierte Vergütung und Benefits	31.08.2016	25.01.2017	1 Tag
SM 66	Leistungs- und Potenzialbeurteilung von Mitarbeitern	12. – 13.09.2016	26. – 27.01.2017	2 Tage
SM 98	Datenschutzmanagement im Call Center	31.08.2016	27.01.2017	1 Tag
SM 71	Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert managen	10. – 11.10.2016	08. – 09.03.2017	2 Tage

Seminarplaner 2016/2017

THEMA	TERMINE 2016 / 2017		DAUER	
	2. Hj. 2016	1. Hj. 2017		
Technik, Software, Prozesse				
SM 75	Automatisierung für mehr Effizienz und Effektivität	13.10.2016	03.04.2017	1 Tag
SM 76	E-Mail-Management	14.10.2016	04.04.2017	1 Tag
SM 77	Prozesse im CRM und Call Center	10. – 11.11.2016	19. – 20.04.2017	2 Tage
Steuerung, Controlling, Qualität				
SM 80	Vertrieb, Projektkalkulation u.a. für CC-Dienstleistungen	14. – 15.09.2016	09. – 10.02.2017	2 Tage
SM 83	Personaleinsatzplanung und Servicelevel-Management	06. – 07.-10.2016	14. – 15.02.2017	2 Tage
SM 84	BWL- und Controlling-Grundlagen für das CC-Management	12. – 13.10.2016	06. – 07.03.2017	2 Tage
SM 85	Call Center-Controlling für Fortgeschrittene	14.10.2016	08.03.2017	1 Tag
SM 86	Qualitätsmanagement für Qualitätssicherung und -optimierung	05. – 06.09.2016	01. – 02.03.2017	2 Tage
SM 87	Entwicklung von Qualitäts-Messinstrumenten	04.11.2016	27.03.2017	1 Tag
SM 88	Call Center-Steuerung mit der Balanced Score Card (BSC)	08.11.2016	28.03.2017	1 Tag
Ausbildungslehrgänge und duale Lernangebote				
QM	Der DIN EN 15838 Quality Manager/Auditor	06. – 09.12.2016	20. – 23.06.2017	4 Tage
FK BL	Führungskräfte Qualifizierung (Blended Learning-Lehrgang)	Start: 02.09.2016	Start: 13.01.2017	ca. 4 Monate
	REP Repetitorium zum FK BL- Lehrgang	21. – 22.04.2017	15. – 16.09.2017	2 Tage
IN	Inbound-Kommunikation (Blended Learning- Lehrgang)			ca. 8 Wochen
	Kick-off	22.08.2016	09.01.2017	2 Stunden
	Präsenztag 1	23.09.2016	03.02.2017	1 Tag
	Präsenztag 2	14.10.2016	24.02.2017	1 Tag
OUT	Outbound-Kommunikation (Blended Learning- Lehrgang)			ca. 8 Wochen
	Kick-off	19.09.2016	08.02.2017	2 Stunden
	Präsenztag 1	14.10.2016	03.03.2017	1 Tag
	Präsenztag 2	11.11.2016	31.03.2017	1 Tag
TT	Train the Trainer (Basis-Ausbildung)	14. – 18.11.2016 und 12. – 16.12.2016	13. – 17.02.2017 und 13. – 17.03.2017	2 x 5 Tage
TTA 1	Train the Trainer – Aufbau 1	04. – 08.07.2016	27. – 31.03.2017	5 Tage
TTA 2	Train the Trainer – Aufbau 2	12. – 16.09.2016	16. – 20.01.2017	5 Tage
SM 203	E-Trainer (mit Blended Learning zum zertifizierten E-Trainer)	07.10.2016	30.01.2017 04.09.2017	ca. 3 Monate
SM 202	Live Webinare lebendig gestalten (Blended Learning-Crashkurs für Online-Trainer)	06.07.2016 03.08.2016 05.09.2016 05.10.2016 01.11.2016	19.01.2017 21.02.2017 22.03.2017 20.04.2017 30.05.2017 21.06.2017	1 Live-Webinar + E-Book + Coaching
Kompaktqualifizierung				
IM	Inbound Manager	17. – 18.10.2016	24. – 25.04.2017	2 Tage
OM	Outbound Manager	24. – 25.11.2016	27. – 28.04.2017	2 Tage
WM	Workforce Manager	01. – 02.12.2016	06. – 07.04.2017	2 Tage
CC	Call Center Aufbau	21. – 22.12.2016	04. – 05.05.2017	2 Tage

pr~~o~~fiTel
COMPETENCE
AKADEMIE

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

E-Mail: info@profitel.de · Internet: www.profitel.de