

pr~~o~~fiTel  
ONLINE  
AKADEMIE



## LIVE-ONLINE-WEBINARE

Für die digitale Aus- und Weiterbildung

Live-ONLINE-Webinare und live-ONLINE-Trainings für mehr Effizienz bei geringeren Kosten für Vertrieb, Customer Service und Kundenmanagement

1/2018



# VORWORT

## Kompromisslos in Qualität und Praxisnähe



Die LIVE-ONLINE-WEBINARE der profitel-ONLINE-AKADEMIE informieren über zentrale Themen der Service-Center-Steuerung, des Kunden-Managements, des Direkt-Vertriebs sowie der Personalentwicklung.

Die LIVE-ONLINE-WEBINARE mit 8 Unterrichtseinheiten (UE) dauern i.d.R. einen ganzen Tag von morgens 9.00 Uhr bis nachmittags 17.00 Uhr mit mehreren Pausen. Die LIVE-ONLINE-WEBINARE mit 4 Unterrichtseinheiten (UE) dauern i.d.R. von 9.00 Uhr bis 12.30 Uhr.

Ein Teilnehmerzertifikat kann auf Wunsch ausgestellt werden.

Ihre Anmeldung bitte über den Link der jeweiligen Webinare zum Anmeldeformular oder über [www.profitel.de](http://www.profitel.de).

## Themenübersicht

### Seite

❖ (LIVE-)WEBINARE for FREE	5
❖ Kommunikation	6
❖ Service-Management	7
❖ Führung	8
❖ Direkt-Vertrieb	9
❖ ONLINE-Privatissimum	10
❖ ONLINE-COACHING	11



## Was sind LIVE-ONLINE-WEBINARE?

### Webinare

WEBINARE sind häufig im Internet angebotene Informations- oder Werbeveranstaltungen in Vortragsform. Es können beliebig viele Personen teilnehmen, da die Teilnehmer ohnehin i.d.R. nur zuhören und maximal über eine Chat-Funktion eingebunden sind.

### LIVE-ONLINE-Webinare

Bei LIVE-ONLINE-WEBINAREN handelt es sich um Webinare, in denen die Teilnehmer etwas lernen und sich austauschen und die daher auf eine überschaubare Anzahl von Teilnehmern begrenzt sind, damit interaktive, kreative oder cooperative Methoden möglich sind.

LIVE-ONLINE-WEBINARE finden in sog. Virtuellen Räumen im Internet statt und können somit bequem vom heimischen Arbeitsplatz am PC oder sogar mobil über das Tablet (ggf. sogar Smartphone) angesehen werden. Mit Hilfe einer Chatfunktion oder über einen Audio-Kanal (Mikrofon) oder via Telefon können die Webinar-Teilnehmer jederzeit mit dem Dozenten (aber auch untereinander) in der Live-Veranstaltung kommunizieren.

An den profiTel-LIVE-ONLINE-WEBINAREN können Sie (nach Herunterladen einer App) auch via Mobiltelefon oder Tablet teilnehmen.





## Die Vorteile der LIVE-ONLINE-Qualifizierung

LIVE-ONLINE-WEBINARE sind die zeitgemäße Antwort auf die Anforderungen des Praxisalltags. Unternehmen wollen Kosten sparen. Für zeit- und kostenintensive Qualifizierungsangebote wird vielerorts weniger investiert (das größte Problem: Abwesenheit vom Arbeitsplatz sowie Reise- und Übernachtungskosten sowie Zeitaufwand der Abwesenheit vom Arbeitsplatz).

Heute werden bereits eine zunehmende Anzahl von Präsenztrainings durch im virtuellen Raum (Internet) stattfindende Webinare, E-Learnings- und Online-Trainings abgelöst.

Laut Google hat sich die Nachfrage nach Webinaren in den letzten fünf Jahren in Deutschland verdreifacht. Es werden bereits von über 50 % der Unternehmen Web-Seminare für Schulung, Beratung, Coaching usw. eingesetzt.

Die Erfahrung hat zudem gezeigt, dass LIVE-ONLINE-WEBINARE häufig ein besseres Lernergebnis und eine bessere Nachhaltigkeit durch zusätzliche ONLINE-Begleitung auch nach dem Webinar aufweisen als klassische Präsenzseminare ohne Online-Begleitung.

Die kompakte Form sowie die geringen Kosten eines LIVE-ONLINE-WEBINARS erlauben es, auch einzelnen Mitarbeitern eine Themenaufarbeitung zu ermöglichen, ohne dass gleich eine ganze Gruppe von Mitarbeitern zusammengestellt werden muss, die das Thema erarbeiten sollen.

Ein LIVE-ONLINE-TRAINING auf einer virtuellen Webinar-Plattform erlaubt (entgegen vorherrschender Meinung) praktisch die Anwendung aller Methoden und Interaktionen, die einem Trainer auch im Präsenzseminar zur Verfügung stehen. Spezielle Vorteile sind darüber hinaus:

- Nebenräume für Gruppenarbeiten von Teilnehmern sind per „Klick“ verfügbar.
- Das (vorbereitete) Präsentations- oder Arbeits-Layout kann vom Trainer/Moderator der jeweiligen Trainings-Zielsetzung angepasst werden.
- Die bei Bedarf blitzschnelle Einbindung beliebiger Unterlagen/Dateien aus dem Repertoire des Trainers oder aus dem Internet (z.B. YouTube, Wikipedia, Videos u.a.) gibt dem Training eine ungeahnte Vielfalt und Anschaulichkeit.
- Reaktionen und Bewertungen auf spezielle Fragestellungen oder dargestellte Situationen können (offen oder anonym) abgegeben werden.
- Vielfältige Aufforderungen zu Interaktionen der Teilnehmer verhindern ein „Abdriften“ von Teilnehmern.



## LIVE-ONLINE-WEBINARE for FREE

Nr.		Dauer in Min.	Mindest. TN	Termine 2018
W-400	Vom Präsenz- zum ONLINE-Trainer	45	keine	16.04., 14.00 Uhr
W-401	Das Handwerkszeug des E-Trainers	60	keine	16.04., 15.30 Uhr
W-402	Software für E- und Blended-Learning	60	keine	16.04., 17.00 Uhr
W-403	Vom Trainer zum E-Trainer	45	keine	18.04., 13.00 Uhr
W-404	Blended-Learning und Lerntransfer	45	keine	18.04., 15.00 Uhr
W-405	Den ersten eigenen Online-Kurs meistern In 4 Schritten zum Erfolg	60	keine	18.04., 17.00 Uhr
W-406	So gründen Sie eine Online-“Corporate-Learning-Academy“	45	keine	Auf Anfrage
W-407	Ein E-Learning-Team aufbauen	45	keine	Auf Anfrage
W-408	Speed-Reading: Eine Einführung für eine effizientere Informationsaufnahme	30	keine	Auf Anfrage
W-409	DISC 3.0: Die kostengünstige professionelle Verhaltens- und Potenzialanalyse	45	keine	18.04., 15.00 Uhr
W-410	Social-Video-Learning	30	keine	18.04., 17.00 Uhr

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zu einer detaillierteren Inhaltsbeschreibung und zur elektronischen Anmeldemöglichkeit geführt.

# KOSTENPFLICHTIGE WEBINARE

## KOMMUNIKATION

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2018
W-IN	<a href="#">Professioneller Service-Telefonie-Kurs (12 Module)</a>	12 x 60 Min.	6	690,-	freitags, 11.00 Uhr v. 25.05.-29.06.
W-OUT	<a href="#">Professioneller Sales-Telefonie-Kurs (12 Module)</a>	12 x 60 Min.	6	690,-	donnerstags, 11.00 Uhr v. 07.06.-12.07.
W-23	<a href="#">E-Mails, aber richtig – wie mail ich's meinem Kunden?</a>	1 / 8	4	290,-	Auf Anfrage
W-02	<a href="#">Kundeneinwände überwinden</a>	1 / 8	4	290,-	Auf Anfrage
W-08	<a href="#">Darf's ein bisschen mehr sein? (Cross- und Up-Selling)</a>	1 / 8	4	290,-	Auf Anfrage
W-04	<a href="#">Die „Zu teuer-Debatte“</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage
W-FK-12	<a href="#">Burnout - nur erschöpft oder schon ausgebrannt?</a>	1 / 8	4	290,-	Auf Anfrage

\* Webinare mit 8 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr mit insgesamt 3 Pausen  
Webinare mit 4 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 12.30 Uhr

\*\* Rabatt für mehre TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // Alle Preise zzgl. gültiger MwSt

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zu einer detaillierteren Inhaltsbeschreibung und zur elektronischen Anmeldemöglichkeit geführt.

# KOSTENPFLICHTIGE WEBINARE

## SERVICE-MANAGEMENT

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2018
W-40	<a href="#">Grundlagen der operativen CSC-Steuerung</a>	1 / 8	4	290,-	23.04.
W-82	<a href="#">Operative Service-Center-Steuerung mit Kennzahlen</a>	1 / 8	4	290,-	24.04.
W-71.1	<a href="#">Beschwerdemanagement I</a>	1 / 4	4	190,-	25.04., 9.00 Uhr
W-71.2	<a href="#">Beschwerdemanagement II</a>	1 / 4	4	190,-	25.04., 14.00 Uhr
W-84	<a href="#">Betriebswirtschaftliche Grundlagen der CSC-Kalkulation</a>	1 / 8	4	290,-	26.04.
W-86	<a href="#">Grundlagen sowie Erhebungsmethoden und Kennzahlen des Qualitäts-Managements im Customer Service-Center</a>	1 / 8	4	290,-	27.04.
W-83	<a href="#">Personalkapazitäts-Berechnung und Forecast-Planung im Service-Center</a>	1 / 8	4	290,-	Auf Anfrage

\* Webinare mit 8 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr mit insgesamt 3 Pausen  
Webinare mit 4 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 12.30 Uhr

\*\* Rabatt für mehr TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // Alle Preise zzgl. gültiger MwSt

Durch Anklicken der einzelnen Webinartitel werden Sie zu einer detaillierteren Inhaltsbeschreibung und zur elektronischen Anmeldemöglichkeit geführt.

# KOSTENPFLICHTIGE WEBINARE

## Führung

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2018
W-42	<a href="#">Konfliktmanagement</a>	1 / 8	4	290,-	06.07.
W-64	<a href="#">ZeitgemäÙe, kostengünstige und effektive Personal-Diagnostik und effiziente Recruitmentverfahren</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage
W-51	<a href="#">Plötzlich Führungskraft</a>	1 / 8	4	290,-	13.07.
W-66	<a href="#">Zielführende Mitarbeiterbeurteilung</a>	1 / 8	4	290,-	19.04.
W-45	<a href="#">Voraussetzungen für erfolgreiches Coaching</a>	1 / 4	4	190,-	20.07.
W-100	<a href="#">Das ICH in der Führung</a>	1 / 8	4	290,-	02.05.
W-101	<a href="#">Führung mit Intuition und Logik</a>	1 / 8	4	290,-	03.05.
W-102	<a href="#">Stress lass nach</a>	1 / 8	4	290,-	04.05.
W-103	<a href="#">Wertorientierte Führung</a>	1 / 8	4	290,-	07.05.
W-41	<a href="#">Teambildung und -führung</a>	1 / 8	4	290,-	Auf Anfrage
W-65	<a href="#">Leistungsorientierte Vergütung</a>	1 / 8	4	290,-	30.04.

\* Webinare mit 8 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr mit insgesamt 3 Pausen

Webinare mit 4 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 12.30 Uhr

\*\* Rabatt für mehr TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // Alle Preise zzgl. gültiger MwSt

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zu einer detaillierteren Inhaltsbeschreibung und zur elektronischen Anmeldemöglichkeit geführt.



# KOSTENPFLICHTIGE WEBINARE

## Direkt-Vertrieb

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2018
W-OM-1	<a href="#">Grundlagen des Outbound-Kampagnen-Management</a>	1 / 4	4	290,-	Auf Anfrage
W-OM-2	<a href="#">Outbound-Kampagnen-Vorbereitung</a>	1 / 4	4	290,-	Auf Anfrage
W-OM-3	<a href="#">Kalkulation von Outbound-Kampagnen</a>	1 / 4	4	290,-	Auf Anfrage
W-OM-4	<a href="#">Kampagnen-Steuerung und –Abschluss</a>	1 / 4	4	290,-	Auf Anfrage
W-47	<a href="#">Grundlagen der Leitfaden-Erstellung</a>	1 / 4	4	290,-	Auf Anfrage

\* Webinare mit 8 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr mit insgesamt 3 Pausen

Webinare mit 4 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Min. dauern von 9.00 Uhr bis ca. 12.30 Uhr

\*\* Rabatt für mehrere TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // Alle Preise zzgl. gültiger MwSt

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartitel werden Sie zu einer detaillierteren Inhaltsbeschreibung  
und zur elektronischen Anmeldemöglichkeit geführt.



## Der typische Ablauf eines ganztägigen LIVE-ONLINE-TRAININGS

- 9.00 - 9.45** **Technik-Check** (Bild und Ton) sowie **Begrüßung und Einweisung** in die Nutzung des Webinar-Tools (Adobe)
- 9.45 - 10.15** **Vorstellung** der Teilnehmer und des Trainers:  
- An welchem Ort befinden sich die Teilnehmer? (Karte einblenden)  
- Position / Aufgabenbereich  
- Erfahrung mit (LIVE)-Webinaren?
- 10.15 - 10.30** **Zielsetzung und Ablauf des Webinars**
- 10.30 - 11.00** **PAUSE**
- 11.00 - 12.30** **Teil 1**, z.B. Grundlagen-Know-how und Verständnis für das Thema
- 12.30 - 14.00** **MITTAGSPAUSE**
- 14.00 - 15.30** **Teil 2**, z.B. Vertiefung und Fallbeispiele
- 15.30 - 16.00** **PAUSE**
- 16.00 - 17.30** **Teil 3**, z.B. Diskussion, Übungen und Bewertung
- 17.30 - 18.00** **Zusammenfassung und Feedback**

## ONLINE-PRIVATISSIMUM

Kombination aus individueller ONLINE-Schulung ergänzt um Beratung/Coaching

### Vorteile:

1. Reisekosten und Reisezeit-Ersparnis
2. Termine (auch kurzfristig) individuell abstimmbare (ggf. auch in Teilsequenzen/-Terminen) außerhalb der normalen Bürozeiten
3. Vorab downloadbares Präsentations- und Arbeitsmaterial
4. Konzentriertes Lernen in kürzerer Zeit als im Präsenzseminare
5. Eingehen auf Unternehmens-Interna
6. Optional nachträgliches online-Coaching für anstehende Aufgaben oder Meetings oder die Mitarbeitergespräche oder zu erarbeitende Unterlagen u.v.a.m.

**Für mehr Informationen sprechen Sie uns an:**

**040 / 89 79 - 2000**



## ONLINE-COACHING

*„Es ist nicht gesagt,  
dass es besser wird,  
wenn es anders wird.  
Wenn es aber besser  
werden soll,  
muss es anders werden“*  
- Georg Christoph Lichtenberg -

### Etwas soll anders werden bei Ihnen?

Ob Sie gerade etwas umtreibt oder bedrückt, Sie endlich ein altes Muster lösen möchten oder ob sie an einem Punkt stehen, an dem Sie nicht weiter kommen: Mit uns finden Sie eine Wegbegleitung durch Nebelfelder, über Stolpersteine, aus Endlosschleifen und bei anstehenden schwierigen Entscheidungen.

Wir sind an Ihrer Seite – online, wann immer Sie wollen, wo immer Sie gerade sind.

### Das erwartet Sie beim Online-Coaching:

Wir klären, was Sie im Online-Coaching erreichen wollen und machen uns dann gemeinsam auf den Weg, Ihre persönliche Lösung für Ihr Anliegen zu finden.

**Für mehr Informationen sprechen Sie uns an:**

**040 / 89 79 - 2000**

#### Klarheit?

Sie haben das Gefühl, den Wald vor lauter Bäumen nicht zu sehen, alles ist Ihnen irgendwie zu viel oder scheint unüberschaubar ...

➤ **Orientierung gewinnen!**

#### Entlastung?

Ihre Gedanken kreisen immer um dasselbe Problem? Sie leiden darunter und kommen selbst keinen Schritt weiter ...

➤ **Lösungen entwickeln!**

#### Entscheidung?

Sie stehen vor einer wichtigen oder folgenreichen Entscheidung? Sie sind ratlos und wissen nicht, was das Richtige ist ...

➤ **Möglichkeiten ausloten!**

#### Sparring?

Sie wünschen sich ein Gegenüber auf Augenhöhe, mit dem Sie laut denken oder sensible Themen besprechen können ...

➤ **Blickfeld erweitern!**

# ANMELDUNG & BUCHUNG

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um sich für ein LIVE-ONLINE-WEBINAR anzumelden:

- Besuchen Sie unsere Homepage:  
[www.profitel.de](http://www.profitel.de)  
hier finden Sie unser Anmeldeformular
- Schicken Sie uns eine Email an [Info@profitel.de](mailto:Info@profitel.de)  
mit der formlosen Anmeldung zu dem  
gewünschten LIVE-ONLINE-WEBINAR
- Rufen Sie uns an: 040 / 89 79 2000

pr*o*fiTel  
ONLINE  
AKADEMIE

Osdorfer Landstraße 18 • 22607 Hamburg  
☎ 040 / 89 79 2000 • Fax 040 / 89 79 2099  
✉ [Info@profitel.de](mailto:Info@profitel.de) • Internet: [www.profitel.de](http://www.profitel.de)