





SEMINAR PLANER

2025

Seminare, Lehrgänge und Special Events sowie E-Learning- und Blended Learning-Kurse für mehr Effizienz und höhere Qualität im Vertrieb, Customer-Service und Kundenmanagement

Seminarthemen-Übersicht

Hier finden Sie die Seminare für	Seite
Sales-Kommunikation "Outbound"	8
Service-Kommunikation_,Inbound"	9
Korrespondenz-Training und "Spead-Reading"	10
Teamführung	11 – 12
Ausbildungslehrgänge und duale Lernangebote für Trainer	15
Kompaktqualifizierungen	15
Personalmanagement	17 – 18
Technik, Software, Prozesse im Service-Center	19
Personalführung	19
Steuerung, Controlling, Qualität im Service-Center	20 – 21
DIN EN 15838 Quality Manager/Auditor	21
Qualifizierungen für ONLINE- und Blended-Learning	25
Web-based-Trainings (WBT's), Lernvideos	31-32

Hinweis: Alle <u>blauen und unterstrichenen Texte</u> in diesem Seminarplaner sind verlinkt und führen Sie zu weiteren Informationen!

VORWORT

Kompromisslos in Qualität und Praxisnähe



Mit rund 80 unterschiedlichen Themen finden Sie bei profiTel das größte Angebot an offenen Seminaren und Lehrgängen für das professionelle Kunden-Management im deutschsprachigen Raum. Die Inhalte orientieren sich unmittelbar an Aufgabenstellungen und Herausforderungen des "daily business".

Gleich in dreifacher Hinsicht arbeitet profiTel kompromisslos praxisnah: Wir blicken auf mehr als 15 Jahre Erfahrung im eigenem Call Center Betrieb zurück und auf über 36 Jahre Erfahrung in der AKADEMIEund CONSULTING-Tätigkeit. Die Teilnehmer unserer Seminare Lehrgänge erhalten "News to use", konkret: Checklisten, Handlungsanweisungen oder Software Tools, um den Stoff unmittelbar in der Praxis anzuwenden. Und: die Praxisnähe des Pensums überwacht ein Beirat aus hochkarätigen Entscheidungsträgern der Branche.

Ein zweites Essential bei profiTel ist der absolute Qualitätsanspruch. Kein Selbstzweck – sondern Mittel zum Zweck. Denn höhere Qualität bedeutet: reibungslose Prozesse, höhere Effizienz und geringere Kosten. Kurz: **Mehr Erfolg!**

Praxisnah, kompetent, aktuell: Wir sind Ihr Partner, um die Herausforderungen des Jahres 2025 zu meistern.

Wir machen Sie zum Kunden-Management-Champion. Mit Geld-zurück-Garantie – falls Sie wider Erwarten nicht zufrieden sein sollten. Was allerdings noch nicht vorgekommen ist.

Beck Hiddendof

Beate Middendorf AKADEMIE-Leitung

Nachhaltige Qualifizierung

Vorsprung durch Qualität – die Guidelines der profiTel-AKADEMIE

Jede Aus- und Weiterbildungsmaßnahme ist nur so gut und vor allem nachhaltig, wie die Qualität, die hinter dem Angebot steht. Die profiTel-AKADEMIE hat zur Wahrung ihres eigenen hohen Qualitätsanspruchs Guidelines aufgesetzt, die die gebotene **Qualität der Aus- und Weiter-bildung** an der profiTel-AKADEMIE **transparent** machen.

- 1. Aus- und Weiterbildung an der profiTel-AKADEMIE heißt, sich auf Standards verlassen zu können. Dazu gehört neben vielen Qualitätsmerkmalen auch, dass unternehmensinterne Seminare vor dem Start, während der Seminare und im Nachhinein intensiv betreut werden. Erfahren Sie mehr zu den profiTel-Standards auf Seite 5.
- 2. Die Aus- und Weiterbildung unterliegt stetigen Veränderungen. Neueste wissenschaftliche Erkenntnisse weisen den Weg, wie Aus- und Weiterbildung heute und in Zukunft effizient und effektiv gelingt. Die profiTel-AKADEMIE orientiert sich an den aktuellen Erkenntnissen und richtet das Ausbildungsangebot streng daran aus. Dazu gehört vor allem auch, auf die unterschiedlichen Bedarfe bei den Lernformen einzugehen. Die profiTel-AKADEMIE bietet darum die meisten Seminare als Präsenztrainings, als Trainings on the Job, als Duales Lernen und als Privatissimum an. Darüber hinaus gibt es Coachings, bei denen die Teilnehmer ganz individuell betreut werden. Mehr dazu erfahren Sie auf Seite 7.

3. Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. In jedem Seminar, in jedem Kursus, egal ob als Präsenz- oder Blended Learning-Angebot oder als Webinar im reinen E-Learning, sind Lernkontrollen vorgesehen. Das können Online-Tests sein, Homeworks und/oder Abschluss-prüfungen.

Am Ende jeder Aus- und Weiterbildungsmaßnahme haben die Teilnehmer einen klar definierten Status zum Erfolg. Wenn gewünscht, stellt die profiTel-AKADEMIE nach erfolgreichem Abschluss einer Ausund Weiterbildungsmaßnahme selbstverständlich ein Zertifikat aus. Dieses Zertifikat ist in der D-A-CH-Region anerkannt.

4. Qualität bedeutet für die profiTel-AKADEMIE auch, sich selbst Prüfungen aufzuerlegen. Erstmalig im Jahr 2011 erhielt die profiTel-AKADEMIE Zertifikate für die einzelnen Aus- und Weiterbildungsangebote. Diese Zertifikate gelten noch heute als Standard, an den sich die profiTel-AKADEMIE hält.

2014 wurde die Zertifizierung auf die Akademieleitung ausgeweitet: Beate Middendorf, Leiterin der profiTel-AKADEMIE, wurde nach bestandener Prüfung vor dem central CELM Committee zum "Certified European eLearing Manager" (CELM) ernannt.



Qualifizierungsangebote für Januar bis Dezember 2025

1. Dialog & Team

Gesprächseinstiege, die das Herz des Kunden öffnen. Gesprächsleitfäden, die zum Abschluss führen und sich in höherem Umsatz auszahlen. Mitarbeiterführung und Motivation von Agents bis hin zur Konfliktbewältigung im Team. Die Seminarreihe wendet sich an Sales- und Service-Mitarbeiter im Customer Service-Center sowie an Team- und Gruppenleiter.

2. Management & Knowhow 2.1 Seminare

Recht, Personalführung / -entwicklung / -einsatzplanung, Vergütungsmodelle, Mitarbeiter-Coaching, Controlling, Servicelevel-Management und vieles mehr. Diese Seminarreihe bietet umfassendes Management-Know-how und wendet sich an Team-, Gruppen- und Projektleiter, Controller. HR-Verantwortliche und Customer Service Manager.

2.2 Kompakt- und Ausbildungslehrgänge

Die Kompaktlehrgänge (meist als duales Lernen*) angelegt) bieten den **optimalen Know-how-Transfer** für schnelle und ausführliche Informationen über entscheidende Arbeitsfelder im Customer Service-Center. Ausbildungslehrgänge vermitteln umfassendes operatives Know-how für Teammanager sowie pro-fundes Management-Know-how für Service-Center Führungskräfte, um sie für ihre Aufgaben zu professionalisieren.

3. Privatissimo-Seminare

Privatissimo-Seminar wird Fin individuell mit nur einem oder auch zwei Teilnehmern aus demselben Unternehmen durchgeführt. Der persönliche Charakter dieser Individualbegleitung erlaubt ein intensives Eingehen auf die Bedürfnisse des einzelnen Unternehmens bzw. Teilnehmers.

In den Privatissimo-Seminaren verwischen die Grenzen zwischen Qualifizierung und individueller Beratung in einer offenen Atmosphäre.

Jedes Präsenzseminar kann als Privatissimo gebucht werden. Gerne erhalten Sie ein individuelles Angebot!



^{*)} Die Kombination aus E-Learn-Einheiten und Präsenz-Veranstaltungen



4. Coaching

Der Begriff Coaching (betreuen, reflektieren) bezeichnet eine Vielzahl von Unterstützungskonzepten zur Entwicklung und Umsetzung persönlicher oder beruflicher Ziele und der dazu notwendigen Kompetenzen.

Für profiTel bedeutet das

l die Kontrolle des Erlernten

l die Hilfe zur Selbsthilfe am Arbeitsplatz

5. E-Learning & Blended Learning

5.1 E-Learning

Die profiTel AKADEMIE setzt auch beim E-Learning auf individuelle Begleitung und Erfolgskontrolle: Jeder Kursus wird durch einen Tutor begleitet, der über Chat, Mail oder auch Telefon für die Kursteilnehmer ansprechbar ist und bei Fragen und Anregungen Hilfestellung bietet.

Für die Erfolgskontrolle sind - wie bei allen anderen Aus- und Weiterbildungs-angeboten der profiTel-AKADEMIE - Lernchecks und Homeworks vorgesehen.

5.2 Blended Learning / Duales Lernen

Die Blended Learning-Kurse der profiTel-AKADEMIE beinhalten einen aufeinander abgestimmten und miteinander verzahnten Mix unterschiedlicher Distance-Learning-Elemente und Präsenzseminar-tage.

Das klassische Face-to-Face-Training wird durch Distance-Learning-Elemente vor- und nachbereitet. Das sind in der Regel Webinare, Lernchecks, Home-works und auch die Möglichkeit der Zusammenarbeit (kollaboratives Lernen) der Teilnehmer untereinander.

Somit erfolgt die Wissensvermittlung in großen Teilen in den Distance-Learning-Modulen und erlaubt dem Lernenden zeitliche und örtliche Flexibilität.

Die tutorielle Begleitung während der Distance-Learning-Phasen sichert eine inhaltliche Begleitung und stärkt die Motivation der Lernenden.

Die kombinierte Präsenzeinheit dient der Vertiefung, dem Üben und der Umsetzung in die Praxis.



Dialog & Team

Die Seminarreihe "Dialog & Team" bietet Mitarbeitern und Nachwuchsführungskräften ein breites Angebot zur Qualifizierung. In den Seminarinhalten spiegeln sich die unterschiedlichen Anforderungen für Sales- und Service-Aufgabenstellungen wider. Mitarbeiter lernen bessere und zielführende Gespräche zu führen und mittlere Führungskräfte wie Team- und Gruppenleiter werden mit fachlicher und sozialer Kompetenz ausgestattet. Erfahrungsgemäß schlummern diese Talente oft in den eigenen Reihen. Bei der profiTel-AKADEMIE lernen Sie, wie Sie ein Team führen und begeistert bei der Stange halten.

Und davon profitieren die Unternehmen: Motivierte Mitarbeiter, die echte Erfolgserlebnisse haben, erreichen einen konstanten Service-Level und sie generieren höhere Umsätze. Last but not least: Mehr Know-how und Motivation bedeuten weniger Fluktuation und weniger Krankenstand. Damit sind die Seminare der Reihe "Dialog & Team" eine Investition, die sich bezahlt macht.



Sales-Kommunikation "Outbound" Teilnehmer: Call Center Agents, Mitarbeiter Customer Service/Kunden-Innendienst

Preis* in EUR

Nr.		Dauer	Je TN
01	Erfolgreich argumentieren und verkaufen am Telefon Erfolgreich argumentieren – Geschäfte zum Abschluss bringen Die Teilnehmer sind für die spezifischen Anforderungen im Outbound sensibilisiert und können anhand der Planungs- und Gesprächstechniken ihre Gespräche strukturiert und zielorientiert führen.	3	1.600,-
02	Kundeneinwände überwinden Mit starken Argumenten Kunden überzeugen Die Teilnehmer begreifen Kundeneinwände als Herausforderungen und lernen, diese zu diagnostizieren. Sie bleiben mit Partnerargumenten weiterhin elegant im Gespräch und überzeugen den Gesprächspart.	2	1.400,-
03	Erfolgreiche Kundenrückgewinnung Die zweite Chance nutzen – verlorene Kunden zurückgewinnen Die Teilnehmer lernen, sich auf die psychologische Situation des Kündigers einzustellen und mit entsprechender Gesprächsführung den Kunden auf positive Alternativen hinzuführen.	2	1.400,-
04	Erfolgreiche Preisverhandlungen im Telefonvertrieb Die "Zu-teuer"-Debatte Die Teilnehmer lernen, sich auf die psychologische Situation einer Preisverhandlung am, Telefon einzustellen und mit entsprechender Gesprächsführung den Preis des Produktes nutzenorientiert zu formulieren. Man überzeugt den Kunden, dass das Produkt "preiswert" ist.	2	1.400,-
05	Erfolgreiches Inkasso am Telefon Zahlungsmuffel motivieren Die Teilnehmer lernen, wie sie mit säumigen Kunden ergebnisorientiert argumentieren. Sie sind in der Lage, das Gespräch professionell zu steuern und mit mahnungsspezifischen Einwänden erfolgreich umzugehen.	2	1.400,-



Service-Kommunikation "Inbound" Teilnehmer: Call Center Agents, Mitarbeiter Customer Service/Kunden-Innendienst

Preis* ii	n EUR	۱
-----------	-------	---

Nr.		Dauer	Je TN
06	Kundenorientierte Kommunikation Der Ton macht die Musik – die akustische Visitenkarte Die Teilnehmer erkennen den Einfluss ihres Gesprächsverhaltens auf den telefonischen Kundenkontakt. Sie sind in der Lage, das Gespräch professionell zu steuern und ihrem Gegenüber kundenorientiert weiterzuhelfen.	2	1.400,-
07	Beschwerden und Reklamationen Kühlen Kopf behalten - Reklamationen als Chance nutzen Die Teilnehmer betrachten schwierige Gespräche und Reklamationen aus einem anderen, positiven Blickwinkel. Sie steuern das Gespräch individuell und lösungsorientiert und können leichter mit den eigenen Stressoren umgehen.	2	1.400,-
08	Cross- und Upselling Darf's ein bisschen mehr sein? Die Teilnehmer lernen, wie sie jeden beliebigen Anruf ihrer Kunden dazu nutzen können, durch eigene Initiative positive Impulse beim Kunden zu setzen und das Gespräch gleichzeitig verkaufsoffensiv zu führen.	2	1.400,-
10	Stresssituationen im Kundendialog Dont´t worry – be happy Sie erfahren, was Stress-Situationen im Kundendialog sind, wie sie entstehen und warum sich Stress auch positiv auswirken kann. Dabei erlernen Sie erlern-/anwendbare Stressbewältigungsmethoden für Ihren Arbeitsplatz sowie konkrete Tipps für den erfolgreichen Umgang mit Stressoren.	1	750,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage



Sales und Service >> Korrespondenz-Training Teilnehmer: Call Center Agents, Mitarbeiter Customer Service/Kunden-Innendienst

Preis* in EUR

Nr.		Dauer	Je TN
21	Kundenorientierte Brief-Korrespondenz Wer schreibt, der bleibt – in guter Erinnerung Die Teilnehmer lernen unterschiedliche Möglichkeiten des Textaufbaus kennen. Sie sind in der Lage, auch schwierige Sachverhalte empfängerorientiert und freundlich zu formulieren sowie vorhandene Briefe und Textbausteine erfolgreich zu überarbeiten.	2	1.400,-
23	Kundenorientierte E-Korrespondenz E-Mails, aber richtig – wie mail ich's meinem Kunden? Die Teilnehmer lernen, wie sie mit E-Mails mediengerecht umgehen und unter Beachtung des Corporate Wording und formvollendetem Net-Behaviour eine optimale Kundenansprache erreichen.	2	1.400,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage



TeamführungTeilnehmer: Team-/Gruppenleiter, Supervisor, Projektleiter, Nachwuchs-Führungskräfte

Preis* in EUR

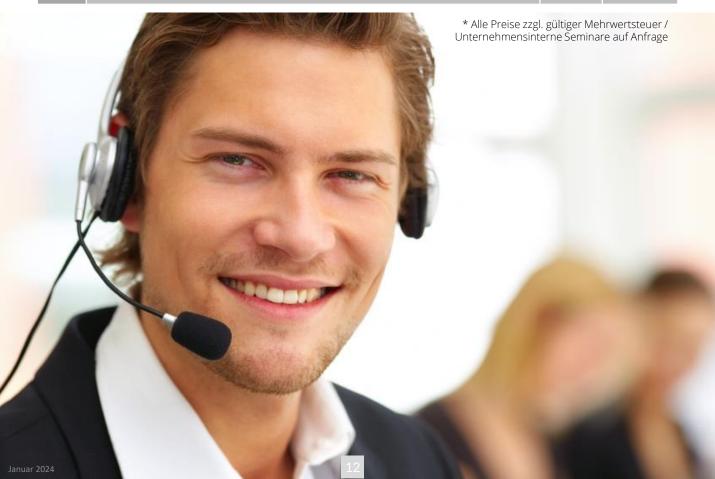
Nr.		Dauer	Je TN
40	Operative Call Center-Steuerung für Teamleiter ACD-Einsatz/-auswertung, Personaleinsatzplanung, Servicelevel-Steuerung Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen die zwingenden Zusammenhänge zwischen Service-Level, Personaleinsatzplanung und Effizienz kennen. Sie bekommen Einblick in die Möglichkeiten, dieses Spannungsfeld mit Unterstützung von ACD-Daten und Kennzahlen zu bewältigen.	2	1.500,-
41	Teambildung und Teamprozesse im Call Center Teams entwickeln, motivieren und steuern Die Teilnehmer lernen ihre eigene Teamsituation und das persönliche Führungsverhalten zu reflektieren, um somit Gruppenprozesse zu steuern. Durch Führen mit Zielvereinbarungen sind sie in der Lage, ein konstruktives Klima und ein Zusammengehörigkeitsgefühl aufzubauen.	3	1.800,-
42	Konfliktmanagement im Call Center Spannungen im Team erkennen und zielorientiert lösen Die Teilnehmer lernen ihren Aufgaben- und Verantwortungsbereich in der Konfliktbewältigung kennen und erfahren, wie sie als Führungskraft Konfliktkompetenz aufbauen können.	2	1.500,-
43	Führung durch zielorientierte Mitarbeitergespräche Gesprächsführung bei Kritik, Motivation und Zielvereinbarung Sie lernen die Aufgaben und Verantwortungsbereiche als Führungskraft kennen und das Mitarbeitergespräch als Führungsinstrument im Call Center zu beherrschen.	3	1.800,-
44	Rhetorik zur Persönlichkeitsentwicklung Sicheres und überzeugendes Auftreten in beruflichen Situationen Die Teilnehmer gehen bewusster mit der Sprache um und vermeiden in der Gesprächsführung die Fehler, die im täglichen Umgang häufig Aggressionen und Missverständnisse hervorrufen.	2	1.500,-
45	Welche Coaching-Methode ist für mich richtig? Wie Sie Mitarbeiter durch Coaching motivieren und fördern können Die Teilnehmer erfahren, welche Entscheidungen vor der Einführung von Coaching-Prozessen zu treffen sind und welche Schritte zu der Entwicklung eines Coaching-Konzeptes gehören.	1	850,00
46	Erfolgreiche Coaching Gespräche führen Mitarbeiter fördern durch Hilfe zur Selbsthilfe Die Teilnehmer lernen in diesem Seminar, die Qualitätsfaktoren eines Kundengesprächs zu erheben und das erfolgreiche Coaching Gespräch als Instrument des Lerntransfers und der Qualitätssicherung und -optimierung zu beherrschen.	3	1.800,-
46. 1	Schwierige Situationen im Telefoncoaching Aufbauseminar 1 zu Seminar 46 Die Teilnehmer lernen, das Coaching-Gespräch als Instrument des Lerntransfers und der Qualitätssicherung weiter zu optimieren.	3	1.800,-
46. 2	Qualitätssicherung durch Telefoncoaching Aufbauseminar 2 zu Seminar 46 Die Teilnehmer lernen, das Coaching-Gespräch als Instrument der Qualitätssicherung weiter zu optimieren. * Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensint	3 terne Seminai	1.800,- re auf Anfrage



Teamführung (Forts.)Teilnehmer: Team-/Gruppenleiter, Supervisor, Projektleiter, Nachwuchs-Führungskräfte

Preis* in EUR

Nr.		Dauer	Je TN
47	Entwicklung von Gesprächsleitfäden Konzeption von Leitfäden für erfolgreiche Outbound-Telefonate Die Teilnehmer erstellen einen individuellen Gesprächsleitfaden inkl. Einwandbehandlung anhand selbstgestellter, individueller Verkaufsaufgaben	3	1.800,-
48	Effizienz und Gelassenheit Grundlagen für persönliches Zeit- und Organisationsmanagement Die Teilnehmer erlernen angemessene und zu bewältigende Selbstorganisations- Methoden für Ihren Arbeitsplatz sowie konkrete Tipps für die erfolgreiche Einführung Ihres persönlichen Zeitmanagement-Instrumentariums und von Projektmanagement-Grundlagen in den Arbeitsalltag.	2	1.500,-
51	Plötzlich Führungskraft Der schwierige Schritt vom Kollegen zum Vorgesetzten Die Teilnehmer gewinnen Einblick in die Notwendigkeit der Klärung und laufenden Überprüfung der eigenen Führungsrolle und Wissen zum Umgang mit typischen Situationen und Herausforderungen zu Beginn der ersten Führungstätigkeit.	2	1.500,-
52	Stimm- und Sprechtraining für Call Center Agents Rezepte gegen Stimmermüdung und Stimmüberlastung Die Teilnehmer lernen, wie Sie Ihre hörbare Visitenkarte professionell einsetzen. Dabei verschaffen Sie sich mit einer kraftvollen Stimme eine souveräne und selbstbewusste Ausstrahlung. Ihr Sprechen am Telefon erzeugt Respekt und Vertrauen. Durch einen bewussten Umgang mit der Stimme belasten Sie die Stimme und Ihre Sprechwerkzeuge nicht unnötig.	2	1.500,-



Duales Lernen – der neue Weg zum Lernerfolg!

Es gibt kaum einen Bereich, in dem so viele Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen vom Arbeitgeber organisiert werden müssen wie im Kundenmanagement und in der Call-Center-Branche – schon allein wegen der zahlreichen Quereinsteiger, der hohen Fluktuation und den häufig wechselnden Inhalten.

Demgegenüber steht ein massiver Kostendruck, der manches Unternehmen auf die Qualifizierung der Mitarbeiter verzichten lässt. Denn Weiterbildung kostet nicht nur Geld, sie kostet auch Zeit. Zeit, in der die Mitarbeiter nicht an ihrem Arbeitsplatz für produktive Leistungen zur Verfügung stehen, aber trotzdem (Lohn-) Kosten erzeugen.

Duales Lernen ist das Konzept, das hohe Mitarbeiter-kompetenz und Kosteneffizienz in Einklang bringt.

Duales Lernen entspricht dem Baukastenprinzip. Es setzt sich aus mehreren Lerneinheiten, den Modulen, zusammen. Die Module bauen inhaltlich aufeinander auf und ergänzen sich. Ähnlich sind die klassischen Lehrangebote von profiTel strukturiert, die ebenfalls aus einzelnen Modulen bestehen. Neu am Dualen Lernen ist die Nutzung der vielfältigen Möglichkeiten des Web 2.0. Statt die Lerninhalte ausschließlich im Rahmen von Präsenzveranstaltungen zu vermitteln, wird ein Teil des Lernens in das Internet verlegt.

Jede Lerneinheit hat ein eigenes Lernziel. Jedes Lernziel das Medium, das am besten zum Erfolg führt. Im Rahmen von Dualem Lernen wird das reine Wissen über die verschiedenen Lernformen, die das Web 2.0 ermöglicht, vermittelt. Doch Wissen ist nicht Können. Zu wissen, wie man einen verärgerten Kunden beruhigt, heißt noch lange nicht, dieses im Berufsalltag leben zu können. Das online Gelernte muss auch geübt werden. Dafür sind die Präsenzlerneinheiten die ideale Lernform.

Lernerfolg durch Lernkontrolle

Wurde das vermittelte Wissen verstanden? Wurde das vermittelte Wissen behalten? Danach fragen die E-Lernchecks, die jedem Webinar, jeder Videopräsentation folgen und dem Lernenden anzeigen, auf welchem Wissenstand er sich befindet, wo die Wissenslücken liegen und was er nochmals bearbeiten sollte. Durch Video- und Audiocasts, Downloads sowie den Austausch mit dem Dozenten und den anderen Lernenden kann sich der Lernende die fehlenden Informationen aneignen.

Wissen ist nicht Können – die Homeworks stellen durch ein System offener Fragen die ersten Verbindungen zur eigenen Berufspraxis her.

Der Lernende wird veranlasst, das online Gelernte in Beziehung zu seinen beruflichen Aufgaben zu setzen.

Duales Lernen

- > ist modular aufgebaut
- besteht aus Distance-Learning- und
 Präsenzlerneinheiten
- besteht aus Phasen des Selbstlernens und des Lernens in der Gemeinschaft



Ausbildungslehrgänge und duale Lernangebote

Mit den Ausbildungslehrgängen verfolgen wir den Anspruch, dem Markt das notwendige Erfahrungswissen bereitzustellen, um Führungskräfte für ihre Aufgaben zu professionalisieren. Sowohl strategische, taktische als auch operative Inhalte werden im Gesamtzusammenhang vermittelt. Um diesem Anspruch auch nachhaltig gerecht zu werden, gehört neben der Vermittlung von Basiswissen die vertiefende Behandlung einzelner Praxisthemen zum Ausbildungsangebot. Mit einer Verzahnung aus Problemstellung und Lösung bieten wir somit ein solides Fundament zur Anwendung adäquater und effektiver Managementtechniken.

Ausbildungslehrgänge und duale Lernangebote sowie Kompaktqualifizierungen

Preis* in EUR

Teilnehmer: Teamleiter, Trainer, Nachwuchs-Führungskräfte, Call-Center-Manager, Leiter Customer Service, Projektleiter

			FICIS III LOIN
Nr.		Dauer	Je TN
310- BL- FK	Blended – Learning – Kurs für Führungskräfte und Team Manager im Customer Service Center Führungs- und Steuerungskompetenz für Führungskräfte	ca. 3 Monate	2.900,-
311- RET	Prüfungsvorbereitung für den "Team Manager Call & Communication (CCV)" (Repetitorium) Die Teilnehmer bereiten sich in einer zusammenfassenden, konzentrierten und intensiven zweitägigen Veranstaltung auf die kommende Prüfung vor.	1 Tag	950,-
320- TT	Train the (Service Center) Trainer - Basislehrgang Qualifizierung von Führungskräften und erfahrenen Mitarbeitern zu Trainern und Multiplikatoren	5 Tage	3.900,-
321- TTA	Train the (Service Center) Trainer - Aufbaulehrgang Aufbaulehrgang zur Qualifizierung von Trainern und Multiplikatoren	4 Tage	3.100,-
322- TBLT	Train the Blended Learning (Call Center) Trainer Vom Präsenztrainer zum Blended Learning Trainer	3 Tage	2.400,-
323- FTM	Fachtrainer- und Multiplikatoren-Qualifizierung Kompaktausbildung für Multiplikatoren Unser Grundkurs richtet sich an interne Wissensvermittler, die das grundlegende Handwerkszeug erlernen wollen, um Trainings und Seminare effektiv und erfolgreich durchzuführen.	3 Tage	2.400,-
330- IM	Der Inbound-Manager** Kompaktwissen für Inbound-Verantwortliche	3 Tage	2.400,-
335- OM	Der Outbound-Manager** Kompaktwissen für Outbound-Verantwortliche	3 Tage	2.400,-
325- WM	Der Workforce-Manager Umfassendes Know-how für Personalkapazitäts- und Personaleinsatz- management	2 Tage	2.400,-
340- CC	Aufbau bzw. Optimierung eines Call- bzw. Customer-Service- Centers Grundlagen-Know-how für strategische und operative Entscheidungen	3 Tage	2.400,-
350- NL	New Leadership -,,Was brauchen junge Menschen als Chef/Chefinnen von morgen?" Kompaktwissen im Blended Learning Programm für neue Führungskräfte	3 x 2Tage	5.400,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage ** auch als "Duales Lernen" buchbar



Management & Know-how

Die Seminarreihe Management & Know-how bietet Entscheidern und Praktikern handfestes Wissen und Lösungskompetenz bei allen Fragen zum laufenden Betrieb ihres Customer-Service und Communication Centers. In der Regel handelt es sich deshalb um Teilnehmer, die schnelle und auch effiziente Lösungen suchen. Entscheidendes Plus ist dabei nicht nur das praxisnahe Angebot, sondern auch der gewinn-bringende Erfahrungsaustausch mit Kollegen. Denn im Unterschied zu Kongress-Veranstaltungen und "Mehr-Referenten-Seminaren" werden die einzelnen Themen intensiv und mit einem Höchstmaß an individuellen Umsetzungsmöglichkeiten erarbeitet sowie praxistaugliche Arbeitshilfen mitgeliefert.

Vermittelt wird umfassendes Management-Know-how, das die Voraussetzungen für eine höhere Effizienz bei geringeren Kosten schafft und damit die Performance der Organisation nachhaltig verbessert. Und auf diese Fähigkeiten kommt es an, um den Spagat zwischen Kostendruck und Qualitätsanforderungen zu meistern.

Personalmanagement

Teilnehmer: Service-Center-Manager, Leiter Customer Service, Personalleiter/verantwortliche

Ob die Rekrutierung und Entwicklung von Personal, Mitarbei-terführung und Mitarbeiter-Coaching, leistungsgerechte Ver-gütung oder Stressmanagement, ob grundlegende Kenntnisse in Service-Center-Technik oder E-Mail-Management, ob Service-Center-Steuerung oder Controlling:

Nr.

die Seminare der profiTel-AKADEMIE machen Personalver-antwortliche und Service-Center-Manager und -Leiter fit für ihre Aufgaben.

rolling: Preis* in EUR

Dauer Je TN

		2 4 4 5 .	
61	Personalentwicklung in Call- und Kundenservice-Centern Mitarbeiter rekrutieren, qualifizieren, coachen und motivieren Die Teilnehmer gewinnen Kenntnisse über die Grundlagen des Personalmanagements und -recruitments sowie praktisches Know-how, um aus Ihren Mitarbeitern erfolgreiche Leistungsträger zu machen.	2	1.900,-
64	Effiziente Personalsuche und -auswahlverfahren für Agents und Teamleiter Selektionsinstrumente und -prozesse für die erfolgreiche Personalrekrutierung Die Teilnehmer gewinnen praktisches Know-how, um durch Auswahlverfahren geeignete Mitarbeiter zu gewinnen.	2	1.900,-
94	Das Assessment-Center zur Auswahl neuer Mitarbeiterund zur Potenzialanalyse vorhandener Mitarbeiter Die Teilnehmer erhalten Impulse zu neuen Ansätzen im Personalrecruitment von Customer Service Center-Mitarbeitern. Sie erkennen die Möglichkeiten von Assessment Centern als einem Teilinstrument, welches dazu beiträgt, subjektive Fehleinschätzungen zu vermeiden.	2	1.900,-
65	Leistungsorientierte Vergütung und Benefits Mitarbeiterbindung Gewinnen Sie praktisches Know-how, um Ihr Vergütungssystem zu flexibilisieren und Ihre Mitarbeiter leistungsgerecht zu entlohnen.	1	950,-
66	Leistungs- und Potenzialbeurteilung von Mitarbeitern Woran Sie Mitarbeiter messen und ihre Entwicklung planen Die Teilnehmer lernen die Vielschichtigkeit der Systematik von Leistungs- und Potenzialbeurteilung im Call Center kennen. Durch strukturierte, wertschätzende Gesprächsführung im Mitarbeitergespräch stärken sie das Vertrauen der Mitarbeiter und fördern eigenverantwortliches Handeln.	2	1.900,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage

Personalmanagement (Forts.) Teilnehmer: Service-Center-Manager, Leiter Customer Service, Personalleiter/verantwortliche

			Preis* in EUR
Nr.		Dauer	Je TN
71	Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert managen Schritte zur Kundenbindung durch ein professionelles Beschwerdemanagement Die Teilnehmer sind sich der Bedeutung von Beschwerdemanagement bewusst und kennen seinen Nutzen. Sie können die entsprechenden Rahmenfaktoren richtig zuordnen, kennen die notwendigen Bestandteile von Beschwerdemanagement und erhalten praxisorientierte Unterstützung für eine erfolgreiche Einführung.	2	1.900,-
96	Mitarbeitercoaching durch Führungskräfte Coaching-Grundlagen für die Führung und Motivation von Mitarbeitern Die Teilnehmer lernen wie mittels Coaching individuelle Veränderungen passgenau und zügig ermöglicht werden, Konflikte konstruktiv bearbeitet und die Realisierung von Unternehmenszielen erleichtert werden.	2	1.900,-

 $[\]hbox{\rm * Alle Preise } \hbox{\it zzgl. } \hbox{\it g\"{u}ltiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare } \hbox{\it auf Anfrage}$

Technik, Software, Prozesse

Teilnehmer: Service-Center-Manager, Leiter Customer Service, Personalleiter/verantwortliche

			Preis* in EUR
Nr.		Dauer	Je TN
76	E-Mail-Management Wie Sie die Flut der täglich eingehenden E-Mails bewältigen Die Teilnehmer lernen die Strategien des E-Mail-Managements kennen, sowie die Grundlagen des Permission-Marketings. Ebenso die technischen Grundlagen erfolgreicher E-Mail-Response-Services und die Rekrutierung und Ausbildung der Mitarbeiter.	1	1.100,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage

Personalführung

Teilnehmer: Service-Center-Manager, Leiter Customer Service, Personalleiter/verantwortliche

Seminarreihe "Führe Dich erst selbst – bevor Du andere führst"

Wir müssen endlich anfangen aus Führungspersonen – Führungspersönlichkeiten zu machen. Das geht nur durch die Arbeit an sich als Führungskraft selbst. In vier Seminareinheiten (100–103) legen wir die Grundsteine zur Persönlichkeitsentwicklung.

Nr.		Dauer	Je TN
100	Das ICH in der Führung	1	1.100,-
101	Führung mit Intuition und Logik	1	1.100,-
102	Stress lass nach!!	1	1.100,-
103	Werteorientierte Führung	1	1.100,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage

Preis* in EUR

Interessante Rabattierungen und

Angebote als Blended-Learning-Seminare finden Sie auf unserer Homepage!

Steuerung, Controlling, QualitätTeilnehmer: Service-Center-Manager, Leiter Customer Service, Personalleiter/verantwortliche

			Preis* in EUR
Nr.		Dauer	Je TN
80	Wie Sie Call Center-Dienstleistungen optimal vermarkten Vertrieb, Projektkalkulation, Angebotserstellung, Präsentation für CC- Dienstleistungen Unter dem Schlüsselbegriff "Dienstleistungsmarketing" lernen die Teilnehmer Kosten und Ertragsmöglichkeiten im Call Center kennen. Prozessorientierte Preisfindung, Fixpreise, Leistungsorientierung? Auch anhand eines Wettbewerbs- vergleiches bekommen sie einen Einblick in verschiedene Angebotsmuster und erlernen die Grundkenntnisse des Vertriebs von Call Center-Leistungen.	2	1.900,-
81	Der Projekt- und Kampagnen-Manager Projektinitialisierung, Projektsteuerung und Projektcontrolling Die Teilnehmer lernen nach einer intensiven Vermittlung der Grundlagen des Projektmanagements anhand der Vielfalt verschiedener Telemarketing- und Call Center-Projekte die Einsatzmöglichkeiten des Call- bzw. Communication Centers als elementaren Bestandteil des Kampagnenmanagements kennen.	2	1.900,-
82	Kennzahlen im Call Center Planen, steuern, optimieren und kontrollieren mit Kennzahlen Die Teilnehmer lernen die Grundlagen des Kennzahlenmanagements: Welche Kennzahlen gibt es? Aus welchen Quellen stammen sie? Und welche Kennzahlen sind für welche Beobachtungs- und Steuerungsbereiche geeignet?	2	1.900,-
83	Personaleinsatzplanung und Servicelevel-Management Servicelevel-Management, Kapazitäts- und Personaleinsatzplanung Die Teilnehmer lernen, Kennzahlen im Call Center als Instrument zur effizienten und transparenten Intraday-Steuerung eines Call Centers einzusetzen. Das Seminar vermittelt praktisches Wissen, um Kennzahlen für einen optimalen Service-Level, eine punktgenaue PEP und einen validen Forecast einzusetzen.	2	1.900,-
84	BWL- und Controlling-Grundlagen für das CC-Management Kostenarten/-stellen, Kostenträger, Budgetierung, Projektkostenkalkulation und Gesprächskostenberechnung Die Teilnehmer erkennen die Bedeutung und Struktur sowie wichtige Kostenbenchmarks eines Call Center-Budgets als Basis für die betriebswirtschaftliche Führung des Call Centers und dessen Controlling.	2	1.900,-
85	Call Center-Controlling für Fortgeschrittene Prozesskostenberechnung, Deckungsbeitrag- und Grenzkostenrechnung Die Teilnehmer lernen, den Zusammenhang zwischen Service Level und Personalbedarf für Ihre Kapazitäts- und Personaleinsatzplanung zu nutzen. Daneben erfahren sie, wie die Arbeitsabläufe im Call Center analysiert und ihre Kosten berechnet werden.	1	1.900,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage

Steuerung, Controlling, Qualität (Forts.) Teilnehmer: Service-Center-Manager, Leiter Customer Service, Personalleiter/verantwortliche

			Preis* in EUR
Nr.		Dauer	Je TN
86	Qualitätsmanagement für Qualitätssicherung und –optimierung Instrumente der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements Die Teilnehmer lernen die relevanten und messbaren bzw. beeinflussbaren Qualitätsdimensionen im Call Center kennen. Sie sind nach dem Seminar in der Lage, Instrumente der Qualitätssicherung zielgerichtet zu beurteilen und einzusetzen.	2	1.900,-
87	Entwicklung von Qualitäts-Messinstrumenten Erhebungsinstrumente für Mystery-Calls, Monitoring, Kunden- und Mitarbeiterbefragung Die Teilnehmer entwickeln die relevanten Instrumente für das Qualitätsmanagement. Sie erarbeiten Fragebögen, Checklisten und Leitfäden für die Zufriedenheitsmessung bei Kunden und Mitarbeitern sowie per Mystery-Kontakt und Monitoring.	1	950,-
88	Call Center-Steuerung mit der Balanced Score Card (BSC) Theorie und Praxis auf dem Weg zur Business Excellence Die Teilnehmer verstehen die Komplexität von Kennzahlen und wissen um die Vorteile einer auf Call Center zugeschnittenen Balanced Score Card. Sie sind in der Lage, die relevanten Kennzahlen des Call Centers zu definieren und ausgewogen zueinander in ein Verhältnis zu bringen, sodass die Komplexität des Call Centers berücksichtigt wird.	1	950,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage

Was wir für Sie tun können – unser Leistungsspektrum:

Beratung und Mitarbeiterqualifizierung

Wir beraten Sie bei Aufbau und Optimierung von Customer-Service-Centern, beim Recruiting der passenden Mitarbeiter und in allen Fragen der Qualifizierung und Weiterbildung Ihrer Frontline-Mitarbeiter und Führungskräfte.

Wir bieten von klassischen Präsenzlernformaten wie offenen Seminaren oder Inhouse-Schulungen bis hin zu diversen, auch einzeln buchbaren E-Learning-Angeboten über das Web die gesamte Palette für eine erfolgreiche Qualifizierung Ihrer Mitarbeiter.

Produktion:

Wir produzieren für Sie alles, was es im E-Learn-Bereich gibt: professionelle, multimediale, interaktive Präsentationen wie Webinare, Lernchecks, Online-Übungen, -Tests, Umfragen u.v.m.

Unterstützung:

Wir unterstützen Sie bei der Eigenproduktion von E-Learn-Formaten: Auswahl von Lern-Management-Systemen (LMS), Autorensoftware und Produktionstechnik sowie Drehbüchern, Grafik, Animation, technischer Produktion – wir kennen uns aus, sprechen Sie uns an.



Warum wir die Richtigen für Sie sind unsere Argumente, Expertise und Kompetenzen:

E-Learning und Duales Lernen:

Das Web macht heute vieles möglich und wir heben für Sie das gesamte Potenzial: Wirtschaftlicher, effektiver und nachhaltiger – so geht Lernen heute. Und bei uns auf Basis des deutschlandweit größten Ausbildungsangebots für den Kundenkontakt und über 30 Jahren Erfahrung im Customer-Service.

Standardisierung durch Individualisierung:

Qualifizierung über das Web ermöglicht motiviertes, weil selbstbestimmtes Lernen auf individuellen Lernpfaden. Das zu erreichende Lernziel ist aber immer gleich – und dank Reportings und Checks auch nachprüfbar. Wir fördern Individualität und fordern Ergebnisse.

Personalentwicklung mit Konzept:

Haben Sie ein konkretes Konzept sowie die dazu erforderlichen Tools für Ihre Personalentwicklung (inkl. einer EDV-gestützten Qualitätsdatenbank)? Wir hätten eins für Sie! Es definiert ca. zehn Aspekte des Qualitätsmonitoring und

-beurteilung sowie über 20 (!!!) verbindliche Führungsaufgaben, mit denen Führungskräfte in der Personalführung aktiv werden müssen. Die passende Software zur Planung, Durchführung und Kontrolle des Führungsverhaltens



Blended Learning

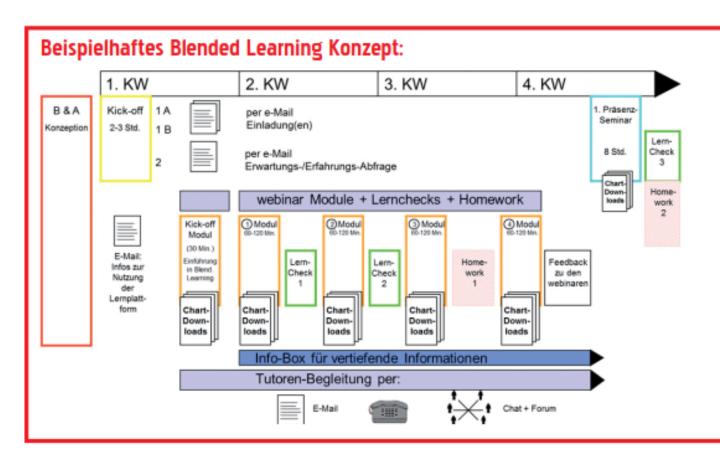
Für wen ist Blended Learning interessant?

Für jedes Unternehmen mit einem Inhouse Service Center, jeder Call-Center Dienstleister, jedes Unternehmen mit einer Vertriebsabteilung, das seine Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut gerüstet sehen möchte, ist das Blended Learning Angebot von profiTel geeignet. Denn:

Das profiTel-Blended Learning-Angebot – zeitlich flexibel und anpassungsfähig.

ProfiTel bietet seinen Kunden vielfältige Möglichkeiten Blended Learning einzusetzen. Damit Sie die richtige Entscheidung treffen, beraten wir Sie gerne.

- profiTel bietet komplette "Out-of-the-Box"-Blended Learning Kurse an. Aufbau und Inhalte sind festgelegt, das Angebot ist kurzfristig im Unternehmen einsetzbar.
- profiTel bietet "Out-of-the-Box"- Distance-Learning-Module (ohne ergänzende Präsenzveranstaltung) an.
 Die Webinare / Videocast etc. sind vorproduziert und sofort verfügbar.
- profiTel entwickelt auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Blended Learning Konzepte, produziert die Distance Learning Module, konzipiert die Präsenzveranstaltungen und macht die Durchführung
- profiTel entwickelt auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Distance Learning Module, produziert sie und macht die Durchführung einschließlich der tutoriellen Begleitung.
- profiTel bildet Ihre Trainer zu Online-Trainern aus, die die Durchführung der profiTel "Out-of-the-Box"- oder unter-nehmensindividuellen Lehrangebote übernehmen.



24

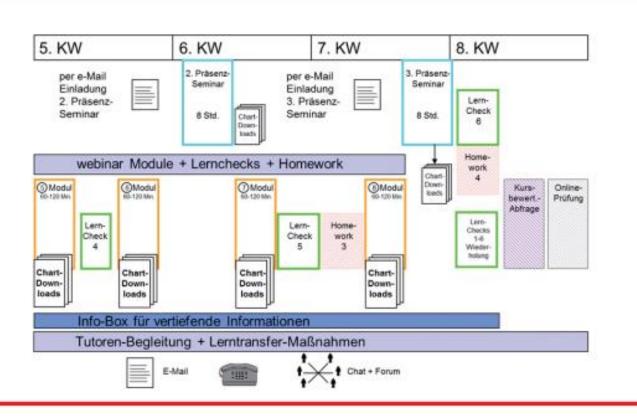
Weiterbildung für E- und Blended Learning

Qualifizierung im Bereich ONLINE- und Blended-Learning Teilnehmer: Dozenten, Trainer, Weiterbildungsverantwortliche, Personalentwickler, E-Learning-Projektmanager

Preis* in EUR

Nr.		Dauer	Je TN
200	E-Learning Basics: Grundlagen und Einsatzszenarien Grundlagen und Einsatzszenarien zielorientiert planen.	1 Tag Präsenz + 4 Wochen Online	1.200,-
201	Fit für E-Learning: Online-Trainings und Blended Learning entwickeln und umsetzen Online-Trainings und Blended Learning entwickeln und umsetzen	1 Tag Präsenz + 4 Wochen Online	1.200,-
202	Webinare lebendig gestalten (Crash-Kurs) Entwicklung und Durchführung von Webinaren im virtuellen Klassenzimmer	1 Webinar 4 Wochen online	990,-
203	E-Trainer mit Zertifizierung Entwicklung, Steuerung und Moderation von Online-Lernprozessen	ca. 3 Monate	3.900,-

^{*} Alle Preise zzgl. gültiger Mehrwertsteuer / Unternehmensinterne Seminare auf Anfrage





E-Learning-Lösungen – Vom Konzept bis zur Anwendung

Individuelle E-Learning-Lösungen

Weiterbildung ist gerade in Zeiten von starkem – oft auch internationalem – Wettbewerb und hohem Innovationstempo ein wichtiger Erfolgsfaktor. Entscheidend für diesen Erfolg ist jedoch, dass die Weiterbildungsmaßnahmen bei den Mitarbeitern auf Akzeptanz stoßen.

profiTel sieht sich nicht als reiner E-Learning-Produzent. Wir unterstützen Sie bei der Analyse Ihres Bildungsbedarfs. Hierfür analysieren wir gemeinsam mit Ihnen Ihre Bildungsstrukturen, identifizieren Ihre Lernziele und Lernzielgruppen und erarbeiten hieraus das für Ihr Unternehmen optimale E-Learning-Angebot für Ihre Mitarbeiter.

Beratung von Anfang an

profiTel versteht E-Learning und Duales Lernen als Teildisziplin Ihres integrierten Aus- und Weiterbildungskonzepts. Darum betreut profiTel Sie von Anfang an. Das beginnt bei der Beratung und der Konzeption Ihres Weiterbildungsangebots und geht über die Methoden-planung bis zur Contenterstellung. Auf Wunsch hilft profiTel Ihnen abschließend bei der Systemintegration und weist Ihre Mitarbeiter in die effektive, erfolgreiche Nutzung der E-Learning-Angebote ein.

Nicht jedes Unternehmen hat die gleichen Anforderungen an die Weiterbildung der Mitarbeiter. Die Skala ist breit gefächert und kann von Produktschulungen über Soft-Skill-Trainings bis hin zu simulierten IT-Applikationen reichen. Auch die Ebenen, auf denen die Fortbildung stattfinden soll, kann unterschiedlich sein: vom gezielten Abruf von Informationen im Arbeitskontext (Informieren), über didaktisch aufbereitete Lerninhalte (Lernen) bis zur



Gemeinsam mit Ihnen definieren wir die unterschiedlichen E-Learning-Produktionsszenarien und die entsprechenden Prozesse. Der Umfang kann von unserer Unterstützung in der Pre-Produktion bis hin zur Durchführung des gesamten E-Learning-Produktionsprozess reichen.

Produktion

Selbstverständlich lässt profiTel Sie bei der Produktion Ihrer individuellen E-Learning-Angebote für Ihre Mitarbeiter nicht allein.

In der **Pre-Produktionsphase** geht es um die Vorbereitung Ihres individuellen E-Learning-Angebots. In enger Abstimmung mit Ihnen erstellt profiTel - gern

auch gemeinsam mit Ihnen – ein Pflichtenheft. Aus diesem geht Punkt für Punkt hervor, was Ihr E-Learning-Angebot leisten muss und welche Gruppen in Ihrem Unternehmen damit angesprochen werden sollen.

Auf Basis dieses Pflichtenhefts werden die einzelnen E-Learning-Module konzipiert. Das Storyboard wird geschrieben. Hier hat es sich bewährt, auf das Know-How von Fachautoren zurück zugreifen. profiTel verfügt über einen umfangreichen Pool von Fachautoren, mit dem entsprechenden branchenspezifischen Hintergrundwissen.

Wir übernehmen für Sie die Herstellung über alles Phasen der Produktion. Aufgrund unserer jahrelangen Erfahrungen verfügen wir über einen umfangreichen Pool an professionellen Darstellern und Sprechern.

Alle Video- und Audioproduktionen werden in professionellen Studios produziert und nachbearbeitet. So sind wir in der Lage Ihnen sämtliches Material in allen gängigen Formaten und auf dem Stand der aktuellen Technik zu liefern.

Zum effektiven Lernen – egal ob es sich um reines E-Learning oder um Duales Lernen handelt, gehört das entsprechende Lernmaterial. Darum bietet Ihnen profiTel neben den E-Learning-Produkten auch die begleitenden Schulungsunterlagen.

Mobile ganz vorn mit dabei

Flexibilität ist in der heutigen Zeit das A und O. Neueste Studien besagen, dass die Menschen ihre mobilen Endgeräte heute mehr nutzen, als ihre Desktops. Darum ist es wichtig, dass Sie Ihre E-Learning-Angebote für Ihre Mitarbeiter auch auf iOS, Android und/oder Blackberry ausrichten.

profiTel unterstützt Sie auch hierbei. Gemeinsam ermitteln wir, welche mobilen Angebote für Ihr Unternehmen sinnvoll sind, welche Haptik sich anbietet, welche grafischen Ansprüche Ihr mobiles E-Learning-Angebot erfüllen muss, um erfolgreich genutzt zu werden.



Nachdem das Storyboard geschrieben und durch Sie abgenommen ist, wird eine Rohfassung, also eine noch nicht geschnittene und weiter bearbeitete Fassung Ihres E-Learning-Angebots erstellt. Auf dieser Basis definieren wir, gemeinsam mit Ihnen, sinnvolle Templates.

Erst wenn alles zu Ihrer vollsten Zufriedenheit ist und hundertprozentig mit Ihrem Bedarf übereinstimmt, beginnt die eigentliche Produktionsphase.

Post-Produktion

Jetzt ist Ihr unternehmensspezifisches E-Learning-Angebot bereit zum Einsatz. Vorher jedoch unterziehen wir es – gemeinsam mit Ihnen – einem umfangreichen Qualitätstest.



Dabei nutzt profiTel die über Jahrzehnte gesammelten Erfahrung in der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern. Als erster Anbieter von E-Learning-Produkten verfügen wir dabei über bewährte Prüfungsmethoden und Szenarien.

So wird sichergestellt, dass Ihr E-Learning-Angebot an Ihre Mitarbeiter nicht nur technisch von bester Qualität ist. Bei der Qualitätsprüfung berücksichtigt profiTel ebenfalls die Funktionalität und die Bedienbarkeit. Denn am Ende nutzt das beste Angebot nichts, wenn Ihre Mitarbeiter es nicht akzeptieren und nicht oder nur ungern damit arbeiten.

Implementierung

Sie verfügen nun über ein individuell auf Ihr Unternehmen ausgerichtetes E-Learning-Angebot.

Der nächste Schritt ist es, dieses Angebot in Ihr Unternehmen zu integrieren. Dazu gehören u. a.

- Einbindung der einzelnen Module in Ihr Intranet oder Ihr Lern-Management-System
- Vorstellung des Angebots bei den Mitarbeitern
- Schulung der Mitarbeiter in Bezug auf die Nutzung des Angebots

profiTel unterstützt Sie dabei, dass Ihr E-Learning-Angebot Ihren Mitarbeitern voll funktionsfähig zur Verfügung steht. Wir schulen Ihre ausgewählten Mitarbeiter darin, die Kollegen in die Funktionen und Vorteile Ihres E-Learning-Angebots einzu-weisen. Sie lernen, wie sie ihre Teams zur Nutzung motivieren, und wie sie Lernstände prüfen.

Am Ende verfügen Sie über eine E-Learning-Lösung, die auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist, Ihre und die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter voll erfüllt und dafür sorgt, dass Ihre Mitarbeiter jederzeit State of the Art arbeiten.

E-Training: made by profiTel

In einem Umfeld zunehmender Komplexität der benötigten Informationen für den Kunden-Dialog, steigenden Kostendruckes und steigender Qualitätsanforderungen sind Unternehmen herausgefordert, der Zukunft mit aktivem Gestaltungswillen zu begegnen. Dafür benötigen die Organisationen als Ganzes und die einzelnen Mitarbeiter einen Kompetenzvorsprung, der eine Erhöhung der Performance und Produktivität in der täglichen Arbeit ermöglicht.

Individuelle, branchenspezifische, passgenaue und selbstorganisierte Lernprozesse gewinnen vor diesem Hintergrund an Bedeutung. Mit E-Learning by profiTel haben die Lernenden jederzeit gezielten Zugriff auf genau die Informationen, die sie benötigen um ihre Aufgaben kompetent und effizient zu meistern.

profiTel bietet unterschiedliche E-Training-Lösungen:

- **1.** (Standard-)Bausteine für die Basis-Qualifizierung von Sales- und Service-Mitarbeitern zu den Themen:
 - Sales-orientierte Kommunikations-Kompetenz (6 Module)
 - Service-orientierte Kommunikations-Kompetenz (6 Module)
- **2.** <u>Module</u> für grundlegendes **Management-Wissen** zur Führung von Customer-Service-Centern (über 30 Module)
- **3.** Produktion aufgabenspezifischer E-Trainings, (live-)webinare mit und ohne tutorielle Begleitung (on demand) zu fachspezifischen und verhaltensorientierten Themen.
- **4.** Erarbeitung von Konzepten und Inhalten für Duales Lernen (Blended-Learning) sowie die Schulung interner Trainer im Umgang mit den neuen Lernformen.
- **5.** Bereitstellung und Anwenderschulung eines UN-spezifischen Lern-Management-Systems (LMS) für das problemlose Handling von UN-internen E-Training-Angeboten.
- **6.** Bereitstellung eines <u>"öffentlichen" Lern-Portales</u>, in dem branchenorientierte E-Learnings, Videos, (live-)webinare angeboten und direkt gebucht werden können.

Von der Beratung und Prozessbegleitung bei der Einführung von E-Learning über maßgeschneiderte Lösungen und sofort buchbare E-Learnings bis hin zum passenden Blended-Learning Konzept: wir unterstützen Sie, E-Learning systematisch und konsequent in der Organisations- und Personalentwicklung Ihres Unternehmens zu verankern und nachhaltig wirkende Lernprozesse sicherzustellen.

Der Nutzen von E-Training: Die Zukunft der Mitarbeiterschulung

Die Nutzung digitaler Schulungsangebote hat im beruflichen Umfeld in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Die Vorteile liegen auf der Hand: E-Learning ist immer und überall verfügbar, kosteneffizient und nebenbei auch noch kinderleicht einsetzbar. Insbesondere in Contactcentern wird E-Learning zur flexiblen Ergänzung und Erweiterung bestehender Trainingsprozesse genutzt, z.B. als intensives Grundlagentraining oder zur Vorbereitung von Präsenzschulungen.

Die wichtigsten Vorteile eines E-Learning-Einsatzes:

- **1.** Ideale Ergänzung für das bestehende (Präsenz-)Trainingsprogramm (z.B. als Grundlagenvermittlung und Lernerfolgskontrolle).
- **2. Kosteneffizienz**: ab 2,– EUR/Monat/Mitarbeiter erhalten Sie zusätzliche Qualifizierungsmöglichkeiten. Zudem hilft der E-Learning-Einsatz auch Ausfallzeiten zu minimieren.
- **3. Einheitlicher Ausbildungsstandard** z.B. beim Einstieg ins Präsenztraining, beim Onboarding u.a..
- 4. Punktgenaue Weiterqualifikation gemäß den mitarbeiterspezifischen Stärken oder Schwächen.
- **5.** Verlagerung von Qualifizierungsaktivitäten ggf. auch in Zeiten außerhalb der normalen Arbeitszeit / Bezahlung oder in auslastungsschwache Zeiten.
- 6. Alle Lern- und Ausbildungsinhalte sind in einer einzigen Lernplattform (LMS) vereint.

Zur Zeit in der profiTel-AKADEMIE verfügbare E-Learn-Produkte für bessere Kommunikation im Sales- und Service-Center:

Web-based-Trainings (WBT`s)

R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher **Service**-Telefonie

IN		Kursus für die professionelle (Service-)Kommunikation (sechs Webinare)
IN	1	R.ichtig kommunizieren: Grundlagen der Kommunikation
IN	2	E.indrucksvoll beginnen: Die Gesprächseröffnungsphase
IN	3	Z.ielgerichtet informieren: Die Gesprächsführung im Dialog
IN	4	E.ffektiv überzeugen: Im Dialog überzeugen und begeistern
IN	5	P. artnerschaftlich vorgehen: Umgang mit Reklamationen und Beschwerden
IN	6	T.alentiert stimulieren: Erfolgreiches Cross- und Up-Selling

R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher **Verkaufs**-Telefonie

OU		Kursus für die professionelle (Sales-)Kommunikation (sechs Webinare)
OU	1	R.ichtig kommunizieren: Grundlagen der Kommunikation
OU	2	E.ffektiv beginnen: Die Gesprächseröffnungsphase
OU	3	Z.ielorientiert erfragen: Die Gesprächsführung im Dialog
OU	4	E.ngagiert überzeugen: Überzeugen durch Nutzenargumente
OU	5	P.assgenau argumentieren: Bedeutung und Umgang mit Kundeneinwänden
OU	6	T.acheles reden: Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

Lernen im web: einfach – effizient – nachhaltig!

Module für Führungskräfte im Customer Service Center

FK1.1	Der Callcenter-Markt
FK2.1	Mit dem Callcenter zur effizienten Kommunikation
FK2.2	Aufgaben moderner Callcenter
FK3.1	Grundlagen der Aufbauorganisationen
FK3.2	Aufgabenstruktur und Stellenbildung im Callcenter
FK3.3	Organisationsmodelle
FK4.1	Grundlagen der Callcenter-Technik – Begriffe u. Überblick
FK4.2	Der Einfluss der Callcenter-Technik auf das Callcenter
FK4.3	Callcenter-spezifische Software "must" und "nice to have"
FK5.1	Qualitätsmanagement - Definitionen und Anforderungen
FK5.2	Qualitätsmanagement – Modelle und Methoden
FK5.3	Qualitätsmanagement – Messinstrumente
FK5.4	Quality Monitoring
FK5.5	Quality Monitoring – Rechtliche Grundlagen
FK5.6	Beschwerdemanagement
FK6.1	Operative CC-Steuerung – Controlling u. Rechnungswesen
FK6.2	Operative CC-Steuerung – Grundlagen
FK6.3	Operative CC-Steuerung – Kennzahlen
FK7.1	PEP – Forecast
FK7.2	PEP – Kapazitätenplanung
FK7.3	PEP – Schichtplanung
FK8.1	Die Auswahl von Mitarbeitern – Grundlagen
FK9.1	Qualifizierung und Training – Grundlagen
FK10.1	Qualitätssicherung durch Coaching – Grundlagen
FK11.1	Outbound-Kampagnenmanagement – Grundlagen
FK 11.2	Kampagnen-Vorbereitung
FK11.3	Kalkulation von Outbound-Kampagnen
FK11.4	Kampagnendurchführung und –steuerung/Abschluss
FK11.5	Der Gesprächsleitfaden
FK12.1	Outsourcing – Grundlagen
FK14.1	Datenschutz und Zertifizierung
SM 04.1	Schlüsselfaktor Wertschätzung
SM 7.2	Burn-out (Teil 1-2)
Rechtu	ind FDV

Recht und EDV

- AGG für Vorgesetzte
- AGG für Mitarbeiter
- Datenschutz + Datensicherheit
- Datenschutz in Finanzdienstleistungs-Institutionen
- Arbeitssicherheit + Gesundheitsschutz

(Video-Tutorial) Windows 7 Windows 8 für Umsteiger (Video-Tutorial)

Office 2013 (inkl. Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Office 2010

(inkl. Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Videos (auch als interaktive Videos einsetzbar)

Die Videos können als Ganzes oder in einzelnen Kapiteln u.a. für die "Unterfütterung" von Präsenz-Seminaren oder für die **Einbindung in** online-Trainings genutzt werden.

*	Change-Management	60 Min.
*	Das Beurteilungsgespräch	20 Min.
*	Das Konfliktgespräch	30 Min.
*	Das Kritikgespräch (erfolgreiche Verhandlungen)	20 Min.
*	Konflikte deeskalieren	30 Min.
*	Konfliktlösung statt Streit	30 Min.
*	Umgang mit Störenfrieden	30 Min.
*	Körpersprache mit Köpfchen	25 Min.
*	Stimm-Coaching	30 Min.
*	Intensives Coaching von Mitarbeitern und Teams	35 Min.
*	Intensives Coaching im Verkaufsprozess	35 Min.
*	Effiziente Besprechung	30 Min.
*	Vom Kritik- zum Kündigungsgespräch	28 Min.

Lern-Videos für Ihre persönliche Entwicklung

*	Zeit-, Selbst- und Stressmanagement	1:44 h
*	Train-the-Trainer	5:10 h
*	Projektmanagement	5:56 h
*	Führung und Personalverantwortung	1:50 h
*	Professionelle Personalauswahl	2:52 h
*	Motivationstraining	1:49 h
*	Mediation und Konfliktmanagement	7:30 h
*	Change-Management	28:14 h
*	Konfliktmanagement und Mitarbeitergespräche	1:08 h
*	Heiß auf Kaltakquise	3:20 h
*	Assessment Center	5:21 h
*	Vom Präsenztrainer zum E-Trainer	12:03 h
*	Kommunikation für mehr Durchsetzungsvermögen	2:33 h

WBT's für interkulturelle Kompetenz für ...

*	Arabische Golfstaaten	*	Polen
*	Brasilien	*	Rumänien
*	China	*	Schweden
*	Deutschland	*	Südostasien
*	Frankreich	*	Russland
*	Großbritannien	*	USA



http://www.profitel-webcampus.de/



HR-Management

Instrumente des Personalmanagements

Personalmanagement ist so individuell wie jedes Unternehmen einzigartig ist. Dennoch gibt es allgemeingültige Instrumente. profiTel berät Sie darin, welche Instrumente in Ihrem Unternehmen wie optimal gestaltet und eingesetzt werden können.

Personal- bedarfsplanung	Perso besch	nal- naffung	Personal- entwicklung	\rangle	Personal- freisetzung	
Mengenorientierte Personalwerbung Personalbedarfsplanung		bung Au	us- und Weiterbildung		triebsbedingte rsonalfreisetzung	
Skill-orientierte Personalbedarfsplanung	Bewerberaus Personaleins		Talentmanagement		Mitarbeiterbedingte Personalfreisetzung	

Personalstrategie und -entwicklung

Das HR-Gestaltungsfeld Unternehmens- und Personalstrategie beschäftigt sich mit dem strategischen Personal-management. Es umfasst alle Aktivitäten, die sich mit dem Ausbau, der Pflege und der Nutzung von humanressourcenbezogenen Erfolgs-potenzialen des gesamten Unternehmens beschäftigen. Diese Aktivitäten sind eng an die strategischen Ziele des Unter-nehmens geknüpft und zeichnen sich vor allem durch die Merkmale Langfristigkeit und Ganzheitlichkeit aus. (Quelle: DGFP)

Personalbeschaffung

profiTel hilft Ihnen bei der Ausarbeitung des für Ihr Unternehmen optimalen Rahmens und Systems der Personalbeschaffung

Stellenbeschreibungen

- Um welche Position handelt es sich?
- Welche Aufgaben sind mit der Position zu erfüllen?
- Welche Voraussetzungen muss der Stelleninhaber mitbringen?

Recruitingprozess

- Erstellung aussagerelevanter Stellenausschreibungen
- Platzierung der Stellenausschreibungen in den gängigen Portalen
- Vorauswahl geeigneter Bewerber
- Entwicklung und Installation von Assessment Centern

Personalentwicklung

Die Förderung und Entwicklung von Mitarbeitern in einem Unternehmen bedarf eines gemeinsamen Grundverständnisses zwischen Unternehmensleitung, Führungskräften und Personalmanagern, eines klaren, ordnenden und koordinieren-den Rahmens sowie eines Systems gleichsinnig verstandener und angewendeter Methoden und Instrumente.

profiTel hilft Ihnen bei der Ausarbeitung des für Ihr Unternehmen optimalen Rahmens und Systems.

- Identifizierung der geeigneten Mitarbeiter
- Förderung, Aus- und Weiterbildung
- Mitarbeiterbindungsmaßnahmen definieren und umsetzen

Personalfreisetzung

Im Rahmen der Personalarbeit geht es auch immer wieder darum, Mitarbeiter freisetzen zu müssen. Hierbei ist es egal, ob es sich um betriebs- oder mitarbeiterbedingte Trennungen handelt.

profiTel unterstützt Sie auch bei dieser meist unschönen Aufgabe.

- Durchführung aller im Rahmen der Freisetzung notwendigen Aktivitäten, wie z. B. rechtssichere Kündigungsschreiben oder Aufhebungsverträge
- Erstellung von Mitarbeiterzeugnissen und/oder Bescheinigungen – selbstverständlich in Rücksprache mit den relevanten Ansprechpartnern/ Vorgesetzen

Aufbau eines HR-Servicecenters

Sollten Sie sich nicht dazu entschließen können, Ihre Personaladministration aus der Hand zu geben, aber Unterstützung beim Aufbau der geeigneten HR-Organisation benötigen, ist profiTel ebenfalls Ihr Ansprechpartner.

Denn der Auf- und Ausbau eines HR-Servicecenters birgt mehr in sich, als ein neuer Name für die Personalabteilung. Ein professionelles HR-Servicecenter hat einen großen Einfluss auf die Qualität und Kosten der HR-Services, denn es bewirkt:

- eine optimierte Anfragensteuerung und verfolgung sowie strukturierte Abarbeitung von Anfragen
- standardisierte Prozesse mit definierten Schnittstellen
- klare Rollen, Verantwortlichkeiten und Aufgabenverteilungen
- Kunden- und Serviceorientierung durch messbare Leistungs- und Qualitätsstandards sowie Synergie- und Skaleneffekte im Ressourcenmanagement (Auslastung, IT-Funktionalitäten, Mengengerüste, Fremdleistungen u.s.w.)

profiTel unterstützt Sie bei der Konzeption der Organisations-struktur sowie einer klar strukturierten Vorgehens-weise des Servicecenters. Sie erhalten Hilfe bei der Definition des Leistungsumfangs, der eindeutigen Aufgabenzuordnung und Verantwortlichkeiten sowie beim Aufbau eines detaillierten Controllings der Leistungsqualität intern und gegenüber Ihren Kunden.

Referenzen (Auszug)

Customer-Service-Center sind eine Organisationsform, die sich inzwischen in diversen Branchen etabliert hat. Banken und Versicherungen, Tourismus, Automobile, Verlage u.v.m. Die profiTel-Referenten, -Trainer und -Dozenten verfügen über spezifische Erfahrungen und eine ausgewiesene Expertise in den entscheidenden Branchen und kennen die speziellen Anforderungen der jeweiligen Wirtschaftszweige. Wir bedanken uns für die uns gestellten Aufgaben, u. a. bei den folgenden Unternehmen:

Finanzdienstleistungen (Auszug)

- American Express, Frankfurt
- Berliner Volksbank, Berlin
- Deutsche Bank AG, Frankfurt
- DiBa Service AG, Hannover
- Dresdner Bank, Frankfurt
- Ford Financial Deutschland, Köln
- Hamburger Sparkasse, Hamburg
- Investitionsbank Schleswig-Holstein, Kiel
- Mercur Assistence Deutschland, München
- Sparda Bank eG, Essen, Hamburg
- Union Investment, Frankfurt

Versicherungen (Auszug)

- Arag AG, Düsseldorf
- Condor Versicherungen, Hamburg
- Generali Versicherungen, München
- Öffentliche Versicherung, Braunschweig
- Signal Iduna, Hamburg
- Victoria Versicherungen, Düsseldorf

Verlagswesen (Auszug)

- Behr's Verlag, Hamburg
- Berliner Zeitung, Berlin
- KSC Aschendorff GmbH, Münster
- Langenscheidt KG, München
- Lübecker Nachrichten GmbH, Lübeck

Tourismus/Fremdenverkehr (Auszug)

- ADAC, Hamburg
- American Express Business Travel, Frankfurt
- Center Parks GmbH, Köln
- · First Business Travel International, Hamburg
- TQ3 Travel Solutions, Bremen

Pharma/Medizintechnik (Auszug)

- LifeScan Deutschland, Neckargmünd
- Roche Diagnostics GmbH, Mannheim
- Schering Deutschland GmbH, Berlin

EDV/Elektronik/Telekommunikation (Auszug)

- AVM Computersysteme, Berlin
- Loewe Opta, Kronach
- FIDUCIA IT AG, Aachen
- Microsoft GmbH, München
- Sabre Deutschland Marketing GmbH, Hamburg
- Siemens Business Services, München
- Telegate, Neubrandenburg
- Vivento Customer Services GmbH & Co. KG, Bonn

Weitere Unternehmen (Auszug)

- AOK Hessen, Homberg/Ohm
- · apetito AG, Rheine
- Daimler Chrysler, Germersheim
- DAK Unternehmen Leben, Hamburg
- Denic e.G., Frankfurt
- Deutsche Post CSC GmbH, Manheim
- ELV GmbH, Leer
- GEK Schwäbisch Gmünder Ersatzkasse, Schwäbischgmünd
- Getaline CommCenter Network GmbH, Hamburg
- Green Power, Kerkrade
- Hanseatische Krankenkasse, Hamburg
- Hawesko, Tornesch
- InvaCon Telefonmarketing GmbH, Hamburg
- Jura Elektrogeräte Vertriebs GmbH, Nürnberg
- M+W Dental, Büdingen
- Mettler Toledo GmbH, Gießen
- Nestlé Deutschland AG, Frankfurt
- Peugeot Deutschland GmbH, Saarbrücken
- Ricoh Deutschland GmbH, Frankfurt
- Stadtwerke Gießen
- Vivento CSC GmbH, Bonn

