

pr~~o~~fiTel  
ONLINE  
AKADEMIE



Für die digitale Aus- und Weiterbildung:

## LIVE-ONLINE-WEBINARE/TRAININGS

**Live-ONLINE-Webinare** und **live-ONLINE-Trainings** für mehr Effizienz, Effektivität sowie bessere Nachhaltigkeit der Mitarbeiter-Qualifizierung und gleichzeitig bei geringeren Kosten für Themen des Vertriebs, Customer Service und Kundenmanagements

# 2020



# 1<sup>st</sup> Class Qualifizierung

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 bzw. Trainings?

### Webinare im Web

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.**

**Rufen Sie uns an, wir informieren Sie gern:**

**040 / 89 79 2000**







## 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.



## EINFÜHRUNG IN'S LIVE-ONLINE-TRAINING

Nr.		Dauer in Min.	Kosten*	Termine 2020
W-400	<a href="#">Trainer brauchen E-Learning</a>	45	45,-	31.01. 14.00 – 14.45 Uhr
W-401	<a href="#">Blended-Learning und nachhaltiger Lerntransfer</a>	60	60,-	07.02. 14.00 – 15.00 Uhr
W-402	<a href="#">Das Handwerkszeug des E-Trainers</a>	60	60,-	14.02. 14.00 – 15.00 Uhr
W-403	<a href="#">Software für E- und Blended-Learning</a>	45	60,-	18.02. 14.00 – 14.45 Uhr
W-404	<a href="#">Vom Präsenz- zum E-Trainer</a>	45	45,-	19.02. 14.00 – 14.45 Uhr

\* Alle Preise zzgl. gültiger MwSt. von z.Zt. 19 %

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zur Detail-Inhaltsbeschreibung und/oder elektronischen Anmelde-möglichkeit geführt.

# KOSTENPFLICHTIGE (Live-)WEBINARE

## ÜBERZEUGENDE KOMMUNIKATION FÜR SERVICE- UND SALES-MITARBEITER

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2020
W-IN	<a href="#">Professionelle Service-Telefonie (12 Module)</a>	12 x 60 Min.	6	490,-	freitags, jeweils 11.00 – 12.00 Uhr v. 17.01. - 21.02.
W-OUT	<a href="#">Professionelle Sales-Telefonie (12 Module)</a>	12 x 60 Min.	6	490,-	donnerstags, jeweils 11.00 – 12.00 Uhr v. 27.02. – 02.04.
W-23	<a href="#">E-Mails, aber richtig – wie mail ich's meinem Kunden?</a>	1 / 8	4	390,-	Auf Anfrage
W-02	<a href="#">Kundeneinwände überwinden</a>	1 / 8	4	390,-	Auf Anfrage
W-08	<a href="#">Darf's ein bisschen mehr sein? (Cross- und Up-Selling)</a>	1 / 8	4	390,-	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	390,-	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

\*\* 10 % Rabatt für mehrere TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // **Alle Preise zzgl. gültiger MwSt**

**Alle Live-Webinare und –Kurse können auch als Inhouse-Angebote für Mitarbeiter (auch aus unterschiedlichen Abteilungen oder z.B. für neue Mitarbeiter) bereitgestellt werden. Fragen Sie nach den Unternehmens-Konditionen für mehr als 4 bzw. 6 Mitarbeiter.**

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zur Detail-Inhaltsbeschreibung und/oder elektronischen Anmeldeöglichkeit geführt.

# KOSTENPFLICHTIGE (Live-)WEBINARE

## SERVICE-MANAGEMENT- KNOW-HOW FÜR SERVICE-MANAGER

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2020
W-40	<a href="#">Grundlagen der operativen Customer-Service-Center (CSC)-Steuerung</a>	1 / 8	4	390,-	05.05. 9.00 – 17.00 Uhr
W-82	<a href="#">Operative Service-Center-Steuerung mit Kennzahlen</a>	1 / 8	4	390,-	07.05. 9.00 – 17.00 Uhr
W-71.1	<a href="#">Beschwerdemanagement I</a>	1 / 4	4	190,-	12.05. 9.00 – 12.30 Uhr
W-71.2	<a href="#">Beschwerdemanagement II</a>	1 / 4	4	190,-	12.05. 14.00 – 17.30 Uhr
W-84	<a href="#">Betriebswirtschaftliche Grundlagen für das Customer-Service-Center (CSC)-Management</a>	1 / 8	4	390,-	Auf Anfrage
W-86	<a href="#">Grundlagen sowie Erhebungsmethoden und Kennzahlen des Qualitäts-Managements im Customer Service-Center</a>	1 / 8	4	390,-	Auf Anfrage
W-83	<a href="#">Personalkapazitäts-Berechnung und Forecast-Planung im Service-Center</a>	1 / 8	4	390,-	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

\*\* 10 % Rabatt für mehrere TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // **Alle Preise zzgl. gültiger MwSt**

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zur Detail-Inhaltsbeschreibung und/oder elektronischen Anmeldeöglichkeit geführt.

# KOSTENPFLICHTIGE (Live-)WEBINARE

## Führung

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2020
W-42	<a href="#">Konfliktmanagement</a>	1 / 8	4	390,-	19.05.
W-64	<a href="#">Zeitgemäße, 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	390,-	22.05.
W-66	<a href="#">Motivierende Mitarbeiterbeurteilung</a>	1 / 8	4	390,-	27.05.
W-45	<a href="#">Voraussetzungen für erfolgreiches Coaching</a>	1 / 4	4	190,-	03.06.
W-100	<a href="#">Das ICH in der Führung</a>	1 / 8	4	390,-	04.06.
W-101	<a href="#">Führung mit Intuition und Logik</a>	1 / 8	4	390,-	10.06.
W-102	<a href="#">Stress lass nach</a>	1 / 8	4	390,-	16.06.
W-103	<a href="#">Wertorientierte Führung</a>	1 / 8	4	390,-	19.06.
W-41	<a href="#">Teambildung und -führung</a>	1 / 8	4	390,-	Auf Anfrage
W-65	<a href="#">Leistungsorientierte Vergütung</a>	1 / 4	4	190,-	23.06.

\* 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

\*\* 10 % Rabatt für mehrere TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // **Alle Preise zzgl. gültiger MwSt**

Durch Anklicken der einzelnen Webinartitel werden Sie zur Detail-Inhaltsbeschreibung und/oder elektronischen Anmeldeöglichkeit geführt.



# KOSTENPFLICHTIGE (Live-)WEBINARE

## Direkt-Vertrieb (Kampagnen-Management) für Sales-verantwortliche Führungskräfte

Nr.		Anzahl Tage/UE (à 45 Min.)*	Mindest TN	Kosten**	Termine 2020
W-OM-1	<a href="#">Grundlagen des Outbound-Kampagnen-Management</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage
W-OM-2	<a href="#">Outbound-Kampagnen-Vorbereitung</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage
W-OM-3	<a href="#">Kalkulation von Outbound-Kampagnen</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage
W-OM-4	<a href="#">Kampagnen-Steuerung und –Abschluss</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage
W-47	<a href="#">Grundlagen der Leitfaden-Erstellung</a>	1 / 4	4	190,-	Auf Anfrage

## E-Trainer-Ausbildung

Nr.		Termine 2020	Anmeldung bis	Kosten**
ET 1-20	<a href="#">Der zertifizierte E-Trainer – Frühjahr 2020 –</a>	Kick-off- 13.03.2020	17.01.2020	2.300,00
			03.02.2020	2.500,00
			21.02.2020	2.700,00
			Ab 24.02.2020	2.900,00
ET 2-20	<a href="#">Der zertifizierte E-Trainer – Herbst 2020 –</a>	Kick-off- 11.09.2020	31.05.2020	2.300,00
			30.06.2020	2.500,00
			27.07.2020	2.700,00
			Ab 28.07.2020	2.900,00

\* 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

\*\* 10 % Rabatt für mehrere TN aus demselben Unternehmen inkl. Technikcheck // **Alle Preise zzgl. gültiger MwSt**

Durch Anklicken der einzelnen Webinarartikel werden Sie zur Detail-Inhaltsbeschreibung  
und/oder 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
- 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 themenspezifische ONLINE-Beratung

### 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 in Präsenzseminaren
5. Eingehen auf Unternehmens-Internas
6. Optional nachträgliches online-Coaching für anstehende Aufgaben oder Meetings oder 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 unter dem jeweiligen Thema einen Link zum [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<sup>o</sup>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)