

# PROFESSIONELLE QUALIFIZIERUNG

## Personalentwicklung & Training



- Learning-Consulting
- Training / Weiterbildung
- Kompetenz-Center  
Führung und Coaching
- Kompetenz-Center  
Mediation und  
Konflikt-Management
- Kompetenz-Center  
Gesundheit (Arzt + Patient)
- Kompetenz-Center  
Online-Qualifizierung und  
Blended-Learning



- E-Learning/E-Training
- Live-Webinare
- Lernen im  
virtuellen Klassenraum
- Online-Coaching
- Blended Learning
- Social-Interaktive-Learning
- Virtual-(3D)Video-Learning
- LernContent-Erstellung
- LernMedien-Produktion



- Qualifizierung „auf Abruf“
- Tutoren „auf Abruf“
- Lern-Management-System (LCMS)
- Profitel-webCampus-Portal (100+ e-Learning-Module+ Videos)
- Lernchecks und Homeworks

**P**rofiTel stand von Anfang an für innovative Entwicklungen in der sales- und servicegetriebenen Kommunikation. Bereits Ende der '80er Jahre wurde profiTel eine der renommiertesten Fullservice-Agenturen für Kundenservices sowie Kundenbindungsprogramme (Cards+Clubs).

Wesentlichen Anteil hat profiTel auch an der branchenspezifischen Qualitätsoffensive durch die Entwicklung der Personenzertifikate und des Qualitäts-Managementsystems TQE (Total Quality Excellence)

Heute ist profiTel Deutschlands erfahrener Aus- und Weiterbilder für Kundenservice, Kundenbindung und Kundenkontaktmanagement. Ein Schwerpunkt seit 2010 ist dabei das Online- und Blended Learning, das Distance Learning mit Präsenz-Lernformaten verknüpft.

Mit über 70 unterschiedlichen Trainingsseminaren sowie speziellen Angeboten zum Coaching und zur Persönlichkeitsentwicklung ist profiTel seit über 30 Jahren ein verlässlicher Partner im Bereich der Personalentwicklung und -qualifizierung. Tausende von Teilnehmern haben die Seminare bereits besucht. Auch für Themen, die vor neugierigen Ohren auf Grund ihrer besonderen Sensibilität geschützt sein sollten, haben wir ein spezielles Angebot: das Privatissimum. Hier wird in kleinstem Rahmen gelernt, so dass auch

spezifische Probleme offen angesprochen werden können.

Doch die Anforderungen der modernen Welt zielen eher auf flexible und kosteneffiziente Lernformen ab. Vor allem lange Abwesenheit vom Arbeitsplatz während einer Fortbildung führt zu hohen Belastungen für die Unternehmen. Verbessert werden kann die Situation durch digitale Transformation. Konkret bedeutet das, die Wissens- und Fähigkeitsvermittlung von der Offline- zunehmend in die Online-Welt zu verlegen. Vor allem junge Leute können mit modernen Lernformaten, wie z. B.

- **E-Learning / E-Training**
- **(Live-)Webinaren**
- **Blended Learning**
- **virtuellen Klassenzimmern etc.**

angesprochen werden. Gerade durch einen Mix der unterschiedlicher Angebote können verschiedene Lerngewohnheiten und -geschwindigkeiten berücksichtigt werden. Selbstverständlich müssen dabei die Lernerfolge kontinuierlich durch geeignete Maßnahmen wie Lernchecks oder Homeworks überprüft werden.

Für die Personalentwicklungsarbeit ergeben sich daraus verschiedene Herausforderungen. Denn gerade für Führungspositionen werden Studenten an den Fachhochschulen und Universitäten auf Grund der verkürzten Ausbildungen nicht mehr ausreichend ausgebildet. Daher

muss die Weiterbildung qualifizierter Mitarbeiter grundsätzlich von den Unternehmen oder den Mitarbeitern selbst übernommen werden. Vor allem müssen allgemein gültige Fähigkeiten vermittelt werden, die für Führungspositionen unabdingbar sind. Dass in vielen anderen Ländern bereits 10–20 Prozent der Seminare online durchgeführt werden, sollte auch heimische Unternehmen zur Nutzung dieser Lernform anregen. Damit die Führungskräfte ihre Leistungsfähigkeit behalten, sind oft präventive und mentale Unterstützungs-Maßnahmen hilfreich. Auch hier hat profiTel entsprechende Angebote, die sowohl Persönlichkeits- als auch mentales Coaching beinhalten. Neben dem großen Feld der Aus- und Weiterbildung steht profiTel aber auch seinen Kunden bei der personellen und organisatorischen Ausgestaltung von Customer Communication-Centern beratend zur Seite. Mit praxisnahen Angeboten für Recruitment, Personalmanagement, Mitarbeiterausbildung und zur Qualitätssicherung erhalten Unternehmen alle relevanten Dienstleistungen aus einer Hand.

### Kontakt zum Unternehmen

**profiTel@consultpartner**  
Grandkuhlenweg 1A | 22549 Hamburg



**Beate Middendorf**  
Tel.: +49 (0)40 / 8979-2000  
Fax: +49 (0)40 / 8979-2099  
info@profitel.de  
www.profitel.de