

Flatrate/Module		profiTel		
		Kommuni- kation	CSC Service	Führung
Professionelle Sales- und Service-Kommunikation	R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher (Verkaufs-)Telefonie (Teil 1)	x		
	R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher (Verkaufs-)Telefonie (Teil 2)	x		
	R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher (Verkaufs-)Telefonie (Teil 3)	x		
	R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher (Verkaufs-)Telefonie (Teil 4)	x		
	R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher (Verkaufs-)Telefonie (Teil 5)	x		
	R.E.Z.E.P.T. erfolgreicher (Verkaufs-)Telefonie (Teil 6)	x		
	<b>Zertifikatsprüfung zum Kurs Verkaufs-Kommunikation "R.E.Z.E.P.T."</b>	x		
	IN-01: Grundlagen der Kommunikation (Teil 1)	x		
	IN-02: Die Gesprächseröffnungsphase (Teil 2)	x		
	IN-03: Gesprächsführung im Dialog (Teil 3)	x		
	IN-04: Im Dialog überzeugen (Teil 4)	x		
	IN-05: Umgang mit Reklamationen und Beschwerden (Teil 5)	x		
	IN-06: Cross- und Up-Selling anwenden (Teil 6)	x		
<b>Zertifikatsprüfung zum Kurs IN-Service-Kommunikation</b>	x			

Customer-Service-Center Know-how	FK-01.1: Der Callcenter-Markt		x	
	FK-02.1: Vom Callcenter zum Communication Center		x	
	FK-02.2: Organisation und Aufgaben im CallCenter		x	
	FK-03.1: Grundlagen der Aufbauorganisation von Callcentern		x	
	FK-03.2: Stellenbildung und Management-Aufgaben im Callcenter		x	
	FK-04.1: Grundlagen der Callcenter Technik - Begriffe und Überblick		x	
	FK-04.2: Der Einfluss der CC-Technik auf den Callcenter-Betrieb		x	
	FK-05.1: Grundlagen des Qualitätsmanagements		x	
	FK-05.2: Qualitätsmanagement (Modelle und Methoden)		x	
	FK-05.3: Grundlagen des Qualitätsmanagements (Messinstrumente)		x	
	FK-05.4: Quality Monitoring		x	
	FK-05.6: Beschwerde - Management (Teil1)		x	
	FK-05.7: Beschwerde - Management (Teil 2)		x	
	FK-07.1: Personaleinsatzplanung (Teil 1) - Bedarf planen		x	
	FK-07.2: Personaleinsatzplanung (Teil 2) - Kapazität planen		x	
	FK-07.3: Personaleinsatzplanung (Teil 3) - Schichten planen		x	
	FK-08.1: Die Auswahl von Mitarbeitern		x	
	FK-08.2: Mitarbeiterbeurteilung		x	
	FK-13.3: Quality Monitoring - Rechtliche Grundlagen		x	
FK-13.7: Datenschutz für Unternehmen		x		

Führung im CSC	SM-07.1/2: Burnout - nur erschöpft oder schon ausgebrannt?			x
	FW-01.3: Wertschätzung im Mitarbeiter- und Kundendialog			x
	SM-04.1: Schlüsselfaktor Wertschätzung			x
	FK-08.2: Mitarbeiterbeurteilung			x
	FK-10.1: Qualitätssicherung durch Coaching			x

Flatrate/Module				
		Lecturio	Crossculture	tsm
Interkulturelle Kompetenz	Geschäftskultur kompakt Arabische Golfstaaten		x	
	Geschäftskultur kompakt USA		x	
	Geschäftskultur kompakt Schweden		x	
	Geschäftskultur kompakt Südostasien		x	
	Geschäftskultur kompakt Rumänien		x	
	Geschäftskultur kompakt Polen		x	
	Geschäftskultur kompakt Indien		x	
	Geschäftskultur kompakt Frankreich		x	
	Geschäftskultur kompakt Deutschland		x	
	Geschäftskultur kompakt China		x	
	Geschäftskultur kompakt Brasilien		x	
	Interkulturelles Know-how für Großbritannien		x	

Management Know-how	Change-Management	x		
	Durchsetzungsvermögen	x		
	Zeit-, Selbst- und Stressmanagement	x		
	Projektmanagement	x		
	Personalverantwortung	x		
	Personalauswahl	x		
	Mediation und Konfliktmanagement	x		
	Konfliktmanagement und Mitarbeitergespräche	x		
	Assessment Center	x		
	Vom Präsenztrainer zum E-Trainer	x		
	Heiss auf Kaltakquise	x		
	Motivation	x		

Lehr-Videos	Das Konfliktgespräch			x
	Das Beurteilungsgespräch			x
	Körpersprache mit Köpfchen			x
	Umgang mit Störenfrieden			x
	Intensives Coaching von Mitarbeitern und Teams			x
	Das Kritikgespräch			x
	Effiziente Besprechungen			x
	Intensives Coaching im Verkaufsprozess			x
	Konflikte deeskalieren			x
	Konfliktlösung statt Streit			x
	Vom Kritik zum Kündigungsgespräch			x
	StimmCoaching			x
	Change Management tsm			x

## Preisliste der Flatrate-Pakete

	Anz. Lizenzen	1	5	10	20	30	>30
Anbieter	Module						
Professionelle Sales- und Service-Kommunikation	14 (26*)	700,0 €	1.300,0 €	1.800,0 €	2.500,0 €	4.000,0 €	auf Anfrage
Service-Qualität im CSC	26	1.500,0 €	3.000,0 €	4.000,0 €	6.000,0 €	8.000,0 €	
Führung im CSC	5	300,0 €	600,0 €	900,0 €	1.500,0 €	2.000,0 €	
Interkulturelles Know-how	12	700,0 €	1.300,0 €	1.800,0 €	2.500,0 €	4.000,0 €	
Lehrvideos	12	500,0 €	800,0 €	1.300,0 €	1.600,0 €	2.000,0 €	
Management-Know-how	12**	1.500,0 €	3.000,0 €	4.000,0 €	6.000,0 €	8.000,0 €	

In den Flatratekosten enthalten ist die LMS-Nutzung für die ausgewählten Module für 6 Monate

\*) als Webinare statt WBT's

\*\*\*) inkl. Change Management mit ca. 12 Std. Video und E-Trainer mit ca. 22 Std. Video