

## Ausgewählte Referenzen

Jedes Unternehmen hat seine eigene Geschichte, Situation und Anforderung. Daher werden unsere Projekte immer an Ihren Bedarf angepasst. Um Ihnen einen Einblick in unsere Arbeit zu geben, haben wir einige ausgewählte Referenzen für Sie zusammengestellt:

---

"**ProKomm** ist mir persönlich durch langjährige, erfolgreiche Zusammenarbeit bekannt. Auf die Qualität bei der Organisation, Konzeption und Trainerauswahl kann ich mich ebenfalls stets verlassen." (Nicole Ulbricht-Wagner, **Generali** Deutschland Services GmbH)

"Im Training zur kundenorientierten Korrespondenz hat **ProKomm** unseren Teilnehmern wertvolle Kenntnisse zum erfolgreichen Umgang mit unseren Kunden und Geschäftspartnern vermittelt. Die Leitung der Veranstaltung war stets überaus professionell, kundenorientiert und sympathisch." (Andrea Nies, **DPD Deutschland** GmbH)

"Sehr, sehr konstruktiv, habe mich gut mitgenommen gefühlt. Meine Themen sind alle im Kontext des Seminars aufgetaucht ... hilfreich - auf jeden Fall!" (Walter Habrik, **Daimler TSS** GmbH)

"Für uns als Unternehmen sind drei Dinge bei der Auswahl eines Trainingspartners von Bedeutung: Professionalität des Personals, Flexibilität bei der inhaltlichen und organisatorischen Seminarplanung und hoher Praxisbezug im Seminar. All dies finden wir bei **ProKomm**. Unsere Führungskräfte sind von dem Managementprogramm "Proaktiv" immer wieder begeistert und nehmen viel Bereicherndes für ihren Führungsalltag mit." (Ralf Reißer, Leiter Personalentwicklung, Aus- und Weiterbildung, **DG VERLAG**)

"Seit Jahren arbeiten wir (HanseNet und ehemals AOL) mit **ProKomm** zusammen und werden immer wieder neu durch professionelle Arbeit überzeugt. Wir erleben **ProKomm** als zuverlässigen Partner mit guten Ideen, hoher Kompetenz und der nötigen Motivation. Immer wieder überrascht uns auch wie gut die Ansprechpartner und Trainer unser Unternehmen kennen und den jeweiligen Bedarf verstehen und auch umsetzen." (Michael Kleer, Training Consultant, Qualitäts- und Informationsmanagement, **HanseNet** Telekommunikation GmbH)

## Projektbeispiele

### ADAC Nordrhein e.V. - Clubservice

Optimierung der Verkaufskompetenzen in der Telesalesabteilung. Themen: Kundenrückgewinnung, Führung und Team. Aufbauend: Ausbildung der Qualitätsbeauftragten zum Qualitätscoach.

### ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG

Mehrstufiges Entwicklungsprogramm für alle Mitarbeiter im Bereich Rechts-Service zur Einführung der Kundennavigation. Themen: Teamentwicklung, Service, Beschwerde, Verkauf, Ausbildung von Kollegen

zum Qualitätscoach.

## Arkema Deutschland GmbH

Potenzialanalysen für Vertriebspositionen im Außendienst. Aufbau von Verkaufs- und Zeitmanagementkompetenzen im Außendienst. Entwicklung des Vertriebsinnendienstes. Themen: Kommunikation in Service und Vertrieb, Zeitmanagement und Arbeitstechniken.

## AOL Deutschland Service Operations GmbH & Co. KG

Auswahl von Projekten: Entwicklungsprogramm für Call Center Agents an der Servicehotline. Themen: Kundenorientierung, Gesprächsführung, Beschwerdebehandlung, Kollegen-Support. Implementierung von Cross-Selling in der Service-/Beschwerdehotline. Themen: Motivation, Verkauf, Coaching. Qualifizierung der Teamleiter zu Call Center Coaches. Optimierung der Vertriebskills an der Neukundenhotline und in der Kundenbindung.

## Cardinal Health Germany GmbH

Potenzialanalysen zur Einführung der Position von Vertriebsleitern.

## Cision Deutschland GmbH

High-Potential-Entwicklungsprogramm für Führungsnachwuchskräfte (Laufzeit 18 Monate)

Trainingsprogramm zum Aufbau von Vertriebs- und Servicekompetenzen im Verkaufsdienst. Themen: Beschwerdebehandlung, Cross-Selling, Outboundtelefonie in der Angebotsverfolgung und Key-Kunden Betreuung.

## GMAC-Opelbank, über Raytheon Training International GmbH

Mehrstufiges Entwicklungsprojekt für die internen Kreditabteilungen. Themen: Service und Gesprächsführungskompetenzen.

## HanseNet Telekommunikation GmbH

Begleitung der Einführung einer neuen Servicewelt mit Kommunikationstrainings und Change Workshops. Implementierung von Cross-Selling in der Service-/Beschwerdehotline. Themen: Beschwerdebehandlung, Verkauf, Train-the-Trainer. Optimierung von Vertriebskills im Vertriebsinnendienst. Themen: Kundenrückgewinnung – Inbound und Outbound, Neukundengewinnung – Inbound, Forderungsmanagement, Verkauf im Geschäftskundenbereich – Inbound. Ausbildung von Multiplikatoren zur Qualitätskontrolle der internen E-Mail-Korrespondenz.

## HDI-Gerling Sach Serviceholding AG

Unterstützung von Führungskräften in Teamentwicklungen im Rahmen von Umstrukturierungen (Laufzeit jeweils ca. 6 Monate)

## Intra Unternehmensberatung

Personalauswahl für Marketingmitarbeiter. Optimierung der Service- und Vertriebskompetenzen am Telefon. Themen: Empfangstraining, Telemarketing.

### Music Store Artur Sauer GmbH

Entwicklungsprogramm für Führungskräfte in Verkauf und Service mit Fokus auf die Arbeitsorganisation in der Praxis (Laufzeit 8 Monate)

Optimierung von Service und Vertriebskompetenzen am Telefon. Themen: Beschwerdebehandlung und Up-Selling.

### Netzsch Mohnopumpen GmbH - Ersatzteilservice

Ausrichtung des Verkaufsinendienstes auf Service und Vertrieb. Themen: Kommunikation am Telefon, aktive Outboundtelefonie in Verkaufsthemen, Ausbildung der Abteilungsleitung zum Qualitätscoach.

### Oracle Deutschland GmbH (ehemals Agile Software AG)

Management Development Ergänzungstools für erfahrene Führungskräfte (Laufzeit 8 Monate)

### Petrofina Zweigniederlassung Deutschland

Personalauswahl für die Position des Key-Account-Managers. Entwicklung des Vertriebsinendienstes. Themen: Kommunikation in Service und Vertrieb, Zeitmanagement und Arbeitstechniken.

### professional eservices GmbH

Führungskräfteentwicklungsprogramm für Teamleiter und Auffrischungsprogramm für Abteilungsleiter der mittleren Führungsebene

### Süd-West-Kreditbank Finanzierung GmbH

Praxisorientiertes Führungskräfteentwicklungsprogramm für Abteilungsleiter und Stellvertreter mit hohem Anteil an Praxisbegleitung (Laufzeit 12 Monate)

Aufbau von Service- und Verkaufskompetenzen im Innendienst. Themen: Kundenorientierung, Service, Beschwerdebehandlung, Cross-Selling, Forderungsmanagement, Ausbildung einer Kollegin zum Qualitätscoach.

### Techem Energy Services GmbH

Bundesweite Ausbildung von Kundenmanagern und Integration der Funktion in die Niederlassungen. Themen: Kundenorientierung, Kommunikation und Beschwerdebehandlung – persönlich, in der Korrespondenz, am Telefon, Teamentwicklung. Einführung von Qualitätsstandards in der Korrespondenz, Überarbeitung von Textbausteinen, laufende Korrespondenztrainings im internen Offenen Seminarprogramm.

### Tropon GmbH

Entwicklungsprogramm für eine Führungsnachwuchskraft in Einzelmaßnahme (Laufzeit 12 Monate)

## Wunderman GmbH & Co. KG - Ford Firmenkundencenter

Ausrichtung der gesamten Abteilung auf höhere Vertriebszahlen und Qualitätsmanagement. Themen: Teamentwicklung, Telesales, Ausbildung des Abteilungsleiters zum Qualitätscoach.