



Pressemitteilung

efficientia-consulting weitet Angebot an offenen Seminaren bundesweit aus

Offene Trainings jetzt in allen großen deutschen Städten

Hamburg, 20.11.09

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-consulting

Eilbeker Weg 36

22089 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 68 99 05 98

Fax: +49 (0)40 68 99 05 97

E-Mail: presse@efficientia-consulting.de

www.efficientia-consulting.de

Hamburg, 20.11.2009. – Neben Hamburg bietet efficientia consulting ab Januar offene Seminare auch in Berlin, Frankfurt, Düsseldorf und München an. In den drei Kernbereichen „Kommunikation und Rhetorik“, „Kundendialog“ und „Mitarbeiterführung“ haben jetzt Fach- und Führungskräfte aus dem gesamten Bundesgebiet die Gelegenheit an offenen Trainings von efficientia consulting in ihrer Nähe teilzunehmen.

„Kundenorientierung bedeutet Dienstleistungen bestmöglich auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten“, meint Dr. Burkhard Radtke, Kopf von efficientia-consulting. „Bezogen auf Trainings heißt dies vor allem, Trainings sowohl inhaltlich als auch didaktisch auf die Erwartungen, die Erfahrungen und die Persönlichkeit der Teilnehmer auszurichten.“ Die Ausweitung des offenen Seminarangebots von Hamburg auf Berlin, Frankfurt, Düsseldorf und München sieht Herr Radtke als konsequenten Beitrag zu noch mehr Kundenorientierung. Denn die Teilnehmer sparen nicht nur Zeit und Reisekosten, sie gewinnen auch in puncto Flexibilität: So können etwa firmeninterne Seminare, die efficientia consulting bereits von Anfang an bundesweit durchgeführt hat, jetzt flexibel durch offene Seminare in der Nähe des Auftraggebers ergänzt werden.

Weitere Informationen unter: www.efficientia-consulting.de

sowie unter der Nummer: 040-689905-98

Unternehmensprofil

Training Coaching Beratung

Dr. Burkhard Radtke

efficientia-c consulting



für

Kommunikation Kundendialog Mitarbeiterführung

Training





- ★ Kundendialog
- ★ Verkaufen und Verhandeln
- ★ Mitarbeitergespräche
- ★ Mitarbeiterführung
- ★ Motivation und Entwicklung
- ★ Konfliktlösung und Sozialklima
- ★ Vorträge und Präsentationen
- ★ Argumentation und Rhetorik


Coaching

- ★ Berufliche Herausforderungen
- ★ Konflikte und kritische Situationen
- ★ Persönliche Entwicklung

Beratung

- ★ Vorträge, Präsentationen, Berichte
- ★ Kundenbefragungen
- ★ Mitarbeiterbefragungen
- ★ leistungsorientierte Entlohnungs- und Incentivesysteme

Lehre	
 Universität Hamburg	Dozent für Philosophie und Ethik
 NBS Northern Business School	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
 <small>Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg Hamburg University of Applied Sciences</small>	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
 Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
 FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management <small>University of Applied Sciences</small>	Dozent für Kommunikation und Persönlichkeitsentwicklung

Promotion und Studium	
 Universität Hamburg	Promotion im Fach Philosophie zum Thema „Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus“ bei Prof. Dr. Wolfgang Künne Gesamtnote: ausgezeichnet (<i>summa cum laude</i>)
	Studium der Germanistik, Philosophie, Anglistik, Soziologie, Betriebswirtschaftslehre und Erziehungswissenschaft: Erste Staatsprüfung für das Lehramt an der Oberstufe – Allgemeinbildende Schulen Gesamtnote: 1,0

Publikationen	
Artikel (Auszüge):	<p>„After Sales-Service ist nicht alles – aber ohne After Sales-Service ist alles nichts“, <i>Branchen Index. Call Center & Telesales</i> 2009,</p> <p>„Benchmarking – Lernen von den Besten?“, <i>Acquisa</i> 11/2003,</p> <p>„Materieller Ansporn: Leistungsorientierte Vergütung motiviert Mitarbeiter“, <i>Teletalk</i> 08/2003,</p> <p>„Call Center Benchmarking: Zulässiges Kräfteressen“, <i>Teletalk</i> 10/2002,</p> <p>„Optimierung von Call Centern mit Hilfe des Benchmarking“, <i>Betriebswirtschaftliche Blätter</i> 08/2002,</p> <p>„Orakel oder fauler Zauber? Eine Betrachtung über den Deckungsbeitrag pro Call“, <i>Teletalk</i> 06/2002,</p> <p>„An den Besten messen: Qualitätsmanagement“, <i>Call Center Profi</i> 04/2002,</p> <p>„Call Center mangelhaft? Alarmierende Ergebnisse der brandaktuellen Call Center Benchmark-Studie 2001.“ <i>Response Direktmarketing</i> 03/2002, „Benchmark Studie: Call Center Standards erfüllen Erwartung nicht“ <i>Computer Zeitung Nr. 3</i>, 14.01.2002,</p> <p>„Metaphorische Wahrheit“, <i>CONCEPTUS XXXIV</i> (2001), „Call Center im Leistungsvergleich“, <i>Dialog</i>, 11/2001,</p> <p>„Service und Effizienz: Mangelhaft“, <i>Teletalk</i> 11/2001,</p> <p>„Wettbewerb zwingt Call Center zu Effizienz“, <i>Horizont</i> 43, 25. Oktober 2001,</p> <p>„Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung im Call Center“, <i>Direkt Marketing</i> Nr. 9, September 2001</p>
Bücher:	<p><i>Wahrheit in der Moral. Ein Plädoyer für einen moderaten Moralischen Realismus</i> (2009)</p> <p><i>Metapher und Wahrheit</i> (2001)</p>