

leistungen markus euler **übersicht 2004**

Sich selbst und andere gezielt wahrnehmen, die eigene Kommunikation bewusst steuern und beides konsequent weiter entwickeln. Das ist die Grundlage des Erfolges, unser Geschäft. Ihres und auch meines.



lebenslauf markus euler

Diese Broschüre gibt einen Überblick über das Leistungsangebot 2004 von Markus Euler

Die Themen sind

Lebenslauf, Seite 2 f.
Richtung und Ziel, Seite 4
Was Training heißt, Seite 5
Anspruch und Feedback, Seite 6
Training on the job, Seite 7
Coaching, Seite 8
Der Coach Markus Euler, Seite 9
Seminarthemen, Seite 10
Beziehungsbanking, Seite 11
Projekte, Seite 12 f.
Referenzen, Seite 14
Kontakt, Faxantwort, Seite 15

Jahrgang 1970,
verheiratet,
eine Tochter,
zuhause in Südhessen

- 1982 – 1996** Lehramtsstudium an der Johann Wolfgang Goethe-Universität in Frankfurt am Main (Germanistik, Sozialkunde)
- 1996** Staatsexamen für das Lehramt an Gymnasien
- 1995 – 1998** Call Center-Tätigkeiten im Vertrieb von Finanz- und Versicherungsleistungen, Call Center-Dienstleistungen, Training & Beratung
- 1998 – 1999** Selbständiger Trainer und Berater im Bereich Vertrieb und Kundenkommunikation u.a. für Oracle, Deutsche Telekom AG, IHK Hannover, SYKES Telemarketing u.a.
- 1999 – 2004** Senior-Trainer und Bereichsleiter in einer Unternehmensberatung für Kommunikation [c-business GmbH / Frankfurt]
- 2004** Markus Euler – Kommunikationstraining & Coaching. Ihr Trainer für Kundengewinnung und Kundenbindung am Telefon.

Weiterbildung

- 1994** Grundlagen der Sprecherziehung am Sprechwissenschaftlichen Institut der JWG-Universität Frankfurt, Dr. Freyr Varwig
- 1998** Ausbildung zum Vertriebs- und Kommunikationstrainer, Output GmbH Eisenach
- 1998** Zertifizierung zum Teamleiter (IHK)
- 2001** »Unleash the Power within«, Seminar und Coaching bei Anthony Robbins

Mitgliedschaften und Aktivitäten

- 2002 »Personal Power Project« (Führung und Persönlichkeit), Prof. Dr. Reinhard K. Sprenger
- 2003 »Körpersprache für Führungskräfte«, Prof. Samy Molcho
- Akkreditierung zum Insights-MDI-Berater, Scheelen-Institut
- Weiterbildung zum Online-Moderator, Daten + Dokumentation GmbH
- Darüber hinaus bilde ich mich fortwährend durch Fach- und Hörbücher, Supervisionen und ein begleitendes Coaching weiter.
- BDVT, Berufsverband deutscher Verkaufsförderer und Trainer e.V.
- ECA , European Coaching Association e.V.
- Forum Werteorientierung in der Weiterbildung e.V.
- Call-Center-Netzwerk
- Referent am Institut für schulische Fortbildung und schulpyschologische Beratung des Landes Rheinland Pfalz

Veröffentlichungen als Fachautor und Co-Autor

Euler, Markus: Telefonmarketing – Aktiver Kundendialog für mehr Gewinn. REDLINE WIRTSCHAFT bei verlag moderne industrie, ISBN: 3478252709

Die Zukunft des Managements – Perspektiven für die Unternehmensführung. vdf Hochschulverlag AG, ISBN: 3728128627

Möller, Jens (Hrsg.): Call Center extern. Deutscher Wirtschaftsdienst, ISBN: 3871562726

Nonnenmacher, Frank (Hrsg.): Die Lehrpläne zur politischen Bildung. Wochenschau-Verlag, ISBN: 3879204942

Veröffentlichungen in Zeitschriften

Call-Center-Profi, Redaktion Buttenmüller, Telefonmarketing-Praxis

richtung und ziel



Vision

Unterschiedliche Menschen arbeiten mit Eigenmotivation und Spaß gemeinsam an einem Ziel. Vertrauen und Selbstverantwortung sind Grundpfeiler dieser Zusammenarbeit, in der Führungskräfte und Mitarbeiter sich gegenseitig fordern und fördern und dadurch außergewöhnliche Dienstleistungen oder Produkte schaffen, die andere begeistern.

Viele der mir bekannten Modelle und Konzepte konzentrieren sich meist nur auf eine der Zielgruppen »Führungskräfte«, »Mitarbeiter« oder »Kunden«. Die Optimierung einer dieser Gruppen führt unweigerlich zu Problemen, mit denen die anderen Seiten konfrontiert werden. Die Sicht des Ganzen und die Auswirkungen von Veränderungen auf andere in einem solchen System werden oft nicht berücksichtigt. Mit Insellösungen und »Reparaturtrainings« wird versucht, »das Schiff auf Kurs zu halten«, was selten gelingt.

Mit meiner Arbeit leiste ich einen Beitrag, die Qualität der Kommunikation und damit die jeweiligen Erfolge in und zwischen diesen Gruppen zu verbessern. Dabei spielen die gegenseitige Wertschätzung und die Selbstverantwortung jedes Einzelnen eine wichtige Rolle.

Diese Aussagen sind keine Slogans kreativer Werbetexter. Sie sind grundlegende Motivation meiner Tätigkeit und geben mir die Richtung vor, wenn ich für Sie und andere tätig bin.

Vorsprung durch Wissen

Meine persönliche Weiterbildung ist ein wichtiger Faktor für meinen Erfolg und Ihre Zufriedenheit. Ich bilde mich regelmäßig fachlich, methodisch und branchenspezifisch weiter, um Ihnen eine Leistung nach höchstem Marktstandard mit größtmöglichem Erfolg bieten zu können. Dies ist mein Anspruch, in den ich gerne investiere.

Mehr als nur ein Job

Kommunikation fasziniert mich. Sie ist Basis für jegliche Art von Erfolg, privat wie geschäftlich. Ich biete keinen »Bauchladen« an, sondern nur Leistungen, von denen ich überzeugt bin, dass meine Kompetenz ihren Preis wert ist und Sie und Ihr Unternehmen auch wirklich weiter bringt.

Professionalität

Sie profitieren von meinem gut gepflegten Netzwerk im Bereich der Aus- und Weiterbildung, der Call Center-Branche und anderen Wirtschaftsbereichen. Kontakte, die ich Ihnen gerne zur Verfügung stelle.

anspruch und feedback

Vernstaltungen, die begeistern und in Erinnerung bleiben sollen

Mein Anspruch ist es, die Erwartungen der Teilnehmer in meinen Veranstaltungen stets zu übertreffen.

Alle Übungen und Beispiele werden individuell entwickelt und dem jeweiligen Seminarziel angepasst. Das offene Konzept gewährleistet einen erkennbaren »roten Faden«, erlaubt aber auch eine individuelle Ausrichtung auf jeden einzelnen Teilnehmer, sobald dies die Situation erfordert.

Abwechslung und Kurzweil werden bewusst angestrebt, denn Lernen muss Spaß machen, sonst bleibt der erwünschte Erfolg aus.



Was Seminarteilnehmer dazu sagen

»Auch wenn das Thema nicht grundlegend neu für mich war, so habe ich heute erst erfahren, wie ich die Werkzeuge zielgerichteter Kommunikation am sinnvollsten einsetzen kann.«

»Vielen Dank! Ihre offene und humorvolle Art sowie Ihre Praxis-Tipps haben mir sehr weiter geholfen. Was Sie sagen, wirkt authentisch und nicht auswendig gelernt. Sie gehen in der Kommunikation mit gutem Beispiel voran.«

»Sie haben mir bewusst gemacht, dass Verkaufen nichts Schlechtes ist und ich andere Menschen und mich dadurch sehr zufrieden machen kann!«

training on the job

Sicherheit und Feedback geben, Umsetzung unterstützen: das Training on the Job ist die wirkungsvollste und schnellste Methode, um Sicherheit zu geben und schnell die gewünschten Resultate zu erzielen.

Der Coach in der Rolle als Unterstützer, gibt direkt am Arbeitsplatz situationsbezogenes Feedback zu den Stärken des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin und zeigt konkrete Lösungsmöglichkeiten auf, die praxiserprobt und schnell umzusetzen sind. Dies führt zu den Erfolgen, die das Unternehmen wünscht und ist die Bestätigung für den Mitarbeiter / die Mitarbeiterin, dass es sich lohnt, weiter an der eigenen Entwicklung zu arbeiten.

ziele schneller erreichen, erfolge feiern

alternative lösungen und tipps zu verbesserungen

sicht von außen als ergänzung der eigenen wahrnehmung

bestätigung und rückmeldung zu den eigenen stärken

coaching

Coach sein bedeutet für mich

- + Ich unterstütze Sie dabei, zu erkennen, welche Möglichkeiten und Fähigkeiten Sie persönlich besitzen, um in Ihrem beruflichen Umfeld erfolgreicher und zufriedener zu sein.
- + Ich bin nicht Ihr Lehrer und treffe keine Entscheidungen für Sie.
- + Stattdessen helfe ich Ihnen, Ihre Wahrnehmung, Ihr Selbstmanagement und Ihre Kommunikationsfähigkeit gezielt auszubauen.

In diesem Sinne bin ich Ihnen

- + ein Gesprächspartner und Zuhörer, der Ihnen ohne Vorurteile und unternehmensinterne Beeinflussung Feedback und Ideen gibt
- + ein Ratgeber, der gemeinsam mit Ihnen notwendige Veränderungen angeht und mit Methodenkompetenz und Erfahrung Lösungswege entwickelt
- + ein »Sparringspartner«, der anstehende Entscheidungen mit Ihnen konstruktiv diskutiert
- + ein streitbarer Partner mit »Ecken und Kanten«, der auch querdenkt

Ich unterstütze Sie dabei

- + Ihre Potenziale zu erkennen und Ihre Stärken zu stärken
- + Veränderungsprozesse sicher zu durchlaufen
- + effektiver und / oder effizienter zu arbeiten
- + schneller Entscheidungen zu treffen, mehr Spaß und Motivation zu entwickeln

der coach markus euler

Zielgruppen

Personalentwickler und Trainer
Gruppen- und Teamleiter
Führungskräfte
Vertriebsmitarbeiter

»der coaching-prozess setzt ein vertrauensvolles und offenes miteinander voraus. ob und wie ich sie unterstützen kann und ob ich persönlich als ihr coach geeignet bin, klären wir in einem für sie kostenfreien, persönlichen erstgespräch.«



beziehungs- banking

»Der einfachste Weg zum Kunden in Service und Vertrieb.«

Der Verkauf von Produkten und Dienstleistungen in der Banken- und Versicherungsbranche erfordert eine besondere Methodik, um wichtige Informationen zur persönlichen Lebens- und Finanzsituation der Gesprächspartner zu erhalten. Die Mitarbeiter müssen in der Lage sein, schnell eine vertrauensvolle Beziehungsebene zu ihrem Kunden aufzubauen und gleichzeitig Glaubwürdigkeit und Freundlichkeit vermitteln. Das Bild des grinsenden Versicherungsvertreters, der um jeden Preis seine Produkte an den Mann / die Frau bringen will, gehört zwar in die Vergangenheit und doch laufen zu motivierte Mitarbeiter schnell Gefahr, in diese Schublade gesteckt zu werden.

Der Schlüssel zum Erfolg heißt »Beziehungs-Banking«, ein speziell für Service- und Vertriebsmitarbeiter von Finanzdienstleistungen entwickelter Verkaufsansatz. Die Mitarbeiter lernen im Gespräch Vertrauen aufzubauen und die wichtigsten Informationen über die Wertvorstellungen und Erwartungen des einzelnen Kunden zu erhalten. Diese werden mit den passenden Produktnutzen verknüpft und dem Kunden präsentiert. Das Resultat: Der Kunde fühlt sich individuell angesprochen, wertgeschätzt und kann eine für sich und die Bank gute Kaufentscheidung treffen.

projekte

Um sich ein besseres Bild meiner Praxisarbeit machen zu können, finden Sie nun einige Beispiele aus meiner Projektarbeit.

2003 / 2004 Zielsetzung: Steigerung der Vertriebsergebnisse durch Cross-Selling im Kundenservice eines Communication Centers.

Leistung: Konzeption und Durchführung eines Trainingsprogrammes – Zusammenarbeit im Trainernetzwerk mit der internen Trainingsabteilung des Kunden – Gemeinsame Durchführung der Trainings und Praxisbegleitung der Mitarbeiter im Training on the Job.

2004 Zielsetzung: Neuausrichtung einer Organisationseinheit als interner Dienstleister im Bereich TK/IT. Fokussierung auf service- und kundenorientierte Kommunikation am Telefon und im persönlichen Kontakt.

Leistung: Erhebung und Auswertung der Kundenerwartungen – Gestaltung der Prozesse und Schnittstellen – Durchführung von abteilungsinternen Workshops – Kommunikationstraining und individuelles Coaching der Mitarbeiter.

referenzen

Mit diesen Kunden arbeite ich
zusammen

Union Investment GmbH

DIFA, Deutsche Immobilien Fonds AG

Ministerium für Wissenschaft,
Weiterbildung und Kultur

Merck KgaA

Kallisto AG

Sykes

GEFA

kontakt, fax-antwort an 06071-49 75 39

- Ich möchte mehr Informationen. Bitte rufen Sie mich diesbezüglich an.
- Bitte machen Sie mir einen Terminvorschlag für ein kostenfreies, persönliches Informationsgespräch.

Sie erreichen mich am besten am

um (Uhr)

Ihre Kontaktdaten	
Name	
Vorname	
Position / Abteilung	
Firmenname	
Straße	
PLZ / Ort	
Telefon	
Telefax	
E-Mail	

