Training
Coaching
Beratung

Dr. Burkhard Radtke
efficientia-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

efficientia-consulting
DR. BURKHARD RADTKE
Eilbeker Weg 36
22089 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 68 99 05 98
Fax: +49 (0)40 68 99 05 97
E-Mail: radtke@efficientia-consulting.de
http://www.efficientia-consulting.de

Lehre

Universität Hamburg	Dozent für Philosophie und Ethik
NBS Northern Business School	Dozent für Präsentationstechnik und Vortragskunst
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg *Hamburg University of Applied Sciences*	Dozent für Kommunikation und Unternehmensethik
VWA Hanseatische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie	Dozent für Betriebspsychologie und Personalentwicklung
FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management University of Applied Sciences	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 (*summa cum laude*)
	Studium der Germanistik, Philosophie, Anglistik, Soziologie, Betriebswirtschaftslehre und Erziehungswissenschaft: Erste Staatsprüfung für das Lehramt an der Oberstufe – Allgemeinbildende Schulen Gesamtnote: 1,0

efficientia-consulting
DR. BURKHARD RADTKE
Eilbeker Weg 36
22089 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 68 99 05 98
Fax: +49 (0)40 68 99 05 97
E-Mail: radtke@efficientia-consulting.de
http://www.efficientia-consulting.de

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

efficientia-consulting
DR. BURKHARD RADTKE
Eilbeker Weg 36
22089 Hamburg

Telefon: +49 (0)40 68 99 05 98
Fax: +49 (0)40 68 99 05 97
E-Mail: radtke@efficientia-consulting.de
http://www.efficientia-consulting.de