

TRAINING - BERATUNG - COACHING

Bleiben Sie erfolgreich...

...gerade wenn es um diese Themen geht:

Customer, Sales & Service

- Ertragssteigerung durch Kundenbegeisterung
- Kundenbindung durch optimales Beschwerdemanagement
- Umsatzmaximierung durch professionellstes Verkaufspersonal
- Telesales Inbound / Outbound

Team & Führung

- interne Kommunikation effizienter gestalten
- Workshops erfolgreich moderieren
- Führungsverhalten optimieren
- interne Zusammenarbeit intensivieren
- Potentialanalysen & -entwicklung

Zeit- und Selbstmanagement

- Work-Life-Balancing
- Stressbewältigung
- Zeitmanagement im Business

Coaching

**Organisationsaufstellungen &
Systemisches Veränderungsmanagement**

**Lernen Sie uns kennen! Um Ressourcen zu schonen.
Um Potentiale frei zu legen und zu nutzen.
Um Kosten zu senken und Gewinne zu steigern.
Um erfolgreich zu bleiben.
Zielorientiert, engagiert, professionell.
Mit Herz und Verstand! Am besten heute noch!**

Herzlich Willkommen in der AMB-Akademie®!

Die AMB-Akademie Berlin, gegründet 1998, ist ein international tätiges Trainings- & Beratungsunternehmen mit dem Schwerpunkt der "SoftSkills". Unser internationales Trainer-, Berater- und Coaching-Team ist besonders in den Themen

- Customer, Sales & Service (Verkauf, Kundenorientierung, Reklamations- und Beschwerdemanagement)
- Telesales (Inbound, Outbound)
- Team & Führung
- Zeit- & Selbstmanagement
- Potentialanalysen & -entwicklung
- Coaching
- Moderation/Projektmanagement
- Organisationsaufstellung und systemisches Veränderungsmanagement

tätig. Hier unterstützen, begleiten und fördern wir Sie mit Engagement, Verstand und Herz!

Wir übernehmen Wirtschaftsmediationen, begleiten Veränderungsprozesse und moderieren aktiv Ihre Unternehmensworkshops - nach Ihren Vorgaben und Zielen.

In den Branchen "Handel", "Banken/Versicherungen" und "CallCenter" sind wir besonders zu Hause - jedoch nicht ausschließlich.

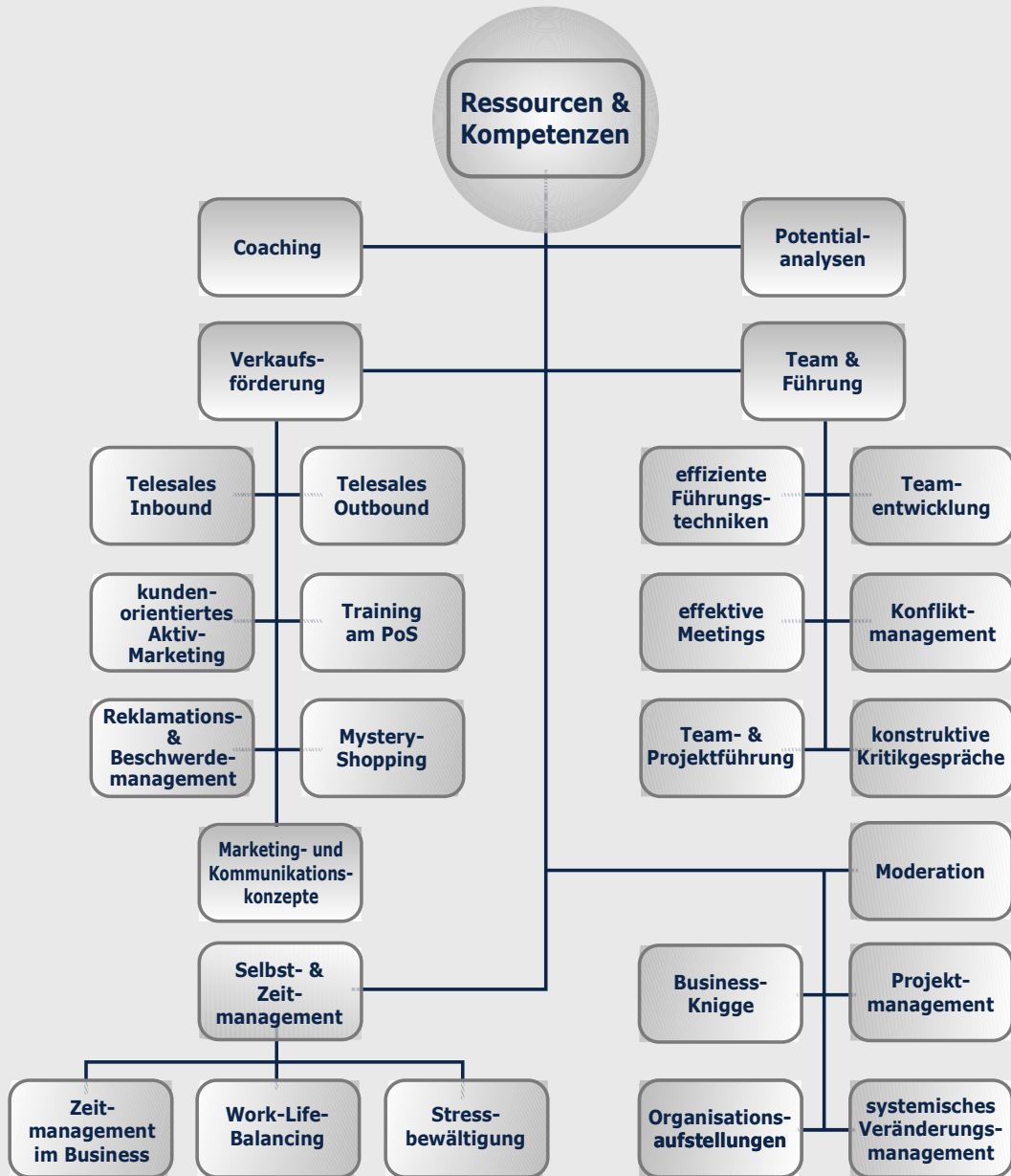
Unser mehrsprachiges Team übernimmt mit überdurchschnittlichem Engagement übertragene Verantwortungen aufgrund langjähriger Erfahrung effektiv und kompetent.

Jeder unserer TrainerInnen, Coaches und Consulter ist hochspezialisiert und steht als Experte für seine Bereiche zur Verfügung. So gehören Aus- und Fortbildungen u.a. in Neurolinguistischer Programmierung (NLP), Transaktionsanalyse (TA), Themenzentrierter Interaktion (TZI), Psychologie, Pädagogik, Gruppendynamischen Prozessen, Moderation und Coachingqualifikationen nach nationalen und internationalen Standards zu unserem Selbstbild von Kompetenz. Wir sind Autoren zahlreicher Fachbücher und Bestseller. Wenn es erforderlich ist, bündeln wir sämtliche Kräfte und arbeiten als Team zusammen an der optimalen Realisierung Ihrer Ziele - durch alle Phasen und Prozesse hindurch.

Unser Team arbeitet überwiegend firmenintern in nationalen und internationalen Konzernen. Wir geben Ihnen unser professionelles und langjähriges Knowhow weiter, welches wir mit Tausenden von Teilnehmern, im Einzelcoaching und als Unternehmer gesammelt haben. Knowhow, mit dem wir Sie gerne unterstützen. Knowhow, mit dem wir Ihren Erfolg sichern!

Mit Engagement, Verstand und Herz!





Auch in Veränderungsprozessen, Projekten und der Organisationsberatung unterstützen und begleiten wir Sie als kompetente Berater. So leiteten wir u.a. folgende Projekte:

Banken / Sparkassen:

- Entwicklung und Durchführung interner Teambuildingsprozesse zur Einführung neuer Finanzdienstleistungsfilialen. Erarbeitung neuer Verantwortlichkeiten des Servicepersonals in den Filialen unter veränderten Rahmenbedingungen.
- Durchführung von internen Workshops zur Präsentation und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen sowie Entwicklung von Handlungsempfehlungen und Leitbildern.

Handel:

- Erarbeiten eines kurz- und mittelfristigen Maßnahmenplanes zur Optimierung der Kundenbeziehungen sowie des Nutzen der vorhandenen Kundenpotentiale nach erfolgter Analyse der Geschäftspräsenz.

Telekommunikationsdienstleister:

- Entwickeln eines unternehmensweiten Führungs- & Dienstleistungsleitbildes in moderierten Workshops mit Führungskräften aller Ebenen und Management.
- Konzeptionierung und Begleitung eines unternehmensweiten Assessment-Centers zur Potentialanalyse von Operatoren für Telesales-Projekte.
- Erarbeiten und Optimieren von absatzfördernden Gesprächsleitfäden und CoachingCards für Outbound-Calls; trainieren und coachen der Operator (projekt- & produktbezogen). Nachweisliche Steigerung der messbaren Erfolgsquoten um bis zu 600%! (Projektbeispiele: AOL-DSL, Datenverkauf, Datenlizenzierung, Steigerung der Auskunftressourcen, Steigerung der internen und externen Weitervermittlungsquoten, Yellow Pages).
- Workshops und Coachings zur Steigerung des kundenorientierten Handelns und festigen des Dienstleistungsgedankens bei gleichzeitiger verbesserter Kennzahlen-Erreichung. Zielgruppe: a) Operator b) Teamleiter
- Konzepterstellung und Durchführung von Schulungen zu "Kundenorientierung & Qualität" sowie "Verkaufskommunikation". Nach einer erfolgreichen Testphase, in der erst 80 Operator geschult wurden, findet eine unternehmensweite Umsetzung statt. Ziel: 1700 Operator in 12 Monaten zu trainieren. Hierzu werden die internen SchulungsleiterInnen in einer 4-Tagesveranstaltung mit regelmäßigen Folge Seminaren zu Multiplikatoren ausgebildet.

TÜV Rheinland:

- Erstellen der Audikriterien und Qualitätsstandards zur Zertifizierung von CallCentern.



REFERENZEN

AMB

Wer uns bereits kennt...



Seit 1998 haben zahlreiche Unternehmen bundesweit - sowohl KMU´s und Konzerne als auch Behörden, Existenzgründer und Privatpersonen - die Trainings- und Beratungskompetenzen von AMB® kennen- und schätzen gelernt. Einen Auszug aus unserer Firmenkundenliste stellen wir Ihnen hier vor. Selbstverständlich erhalten Sie von uns gerne auf Anfrage die Namen und Telefonnummern unserer Ansprechpartner.

Übrigens: **60%** unserer Auftraggeber unterstützen und begleiten wir nun schon länger als 4 Jahre. **80%** unserer Kunden nehmen uns mehrmals jährlich in Anspruch. Und **90%** unserer Neukunden finden den Weg durch Empfehlung zu uns!

Die meisten unserer Auftraggeber sagen, wir sind exzellent- wir sagen, sie müssen es ja wissen...!

Ein kleiner Überblick über unsere Referenzen in alphabetischer Reihenfolge:

- AEG Signum IT, Berlin
- Berlinische Leben Versicherung AG, Wiesbaden
- BMG Records, Berlin
- Bundeswehr Berlin-Brandenburg
- datagate GmbH, Neubrandenburg
- DE-Consult, Berlin
- EBC/European Business Colleg, Berlin
- ebay AG, Berlin
- May GmbH, Österreich
- Mercedes Benz, Berlin
- Medienakademie Bertelsmann, Köln
- Rundfunk Berlin Brandenburg rbb, Berlin
- Siemens AG, Berlin
- Signal Versicherung AG, Berlin
- Sparkassen Akademie (OSA), Potsdam
- Sparkassen bundesweit
- telegate AG, München
- telegate Akademie, Rostock
- Trendline Collection, Berlin (Gross- und Einzelhandel)
- UFA Filmfabrik, Potsdam
- Vario Unternehmensberatung, Berlin
- Zoerbiger Konfitüren/Zuegg, Werneuchen
(in Kooperation mit AFM Potsdam)

AMB ist – intern und extern – um permanente Qualitätssteigerung bemüht. Wir fühlen uns an die Regeln der Kommission "Ethik im Training" ebenso gebunden wie die Qualitätsstandards der Verbände, denen wir uns angeschlossen haben und von denen wir z.T. zertifiziert sind.

MITGLIEDSCHAFTEN



KONTAKT

AMB

Wir freuen uns auf Sie!



Wir freuen uns auf Ihre Erwartungen, Fragen, Anregungen...!
Nehmen Sie mit uns Kontakt auf! Gerne schicken wir Ihnen auch unsere ausführliche Firmenpräsentation inklusive aller Seminare auf CD.

AMB-Akademie Berlin

Telefon: +49 30 374 66 430

Mail: [Info @ AMB-Akademie.com](mailto:Info@AMB-Akademie.com)

www.AMB-Akademie.com

