



# welearning – das innovative Trainingstool für Service-Haltung

Service ist kein Projekt – Service ist eine Haltung. Was Kunden wirklich begeistert, ist genau das: Mitarbeiter mit echter Service-Haltung! Wie man dahin kommt? Mit vereinzelt Verhaltenstrainings jedenfalls nicht. Der Aufbau von Haltung braucht Dialog, Reflexion und Konsequenz. Nur sehr regelmäßige, durchdachte Impulse und gradlinige Führung bewegen zu nachhaltiger Veränderung. Hier liegt der Engpass in vielen Unternehmen: Es mangelt an Inhalten und Zeit, um selbst ein passgenaues Trainingssystem zu entwickeln und an Budget, um permanent externe Trainer zu engagieren.

**welearning** setzt genau dort an: Mitarbeiter schulen Mitarbeiter mit kurzen Trainingsimpulsen – motivierend, praxisorientiert und kontinuierlich. In Kombination mit begleitender Führung verankern Sie Ihre Service-Kultur mit **welearning** nachhaltig in der Linie.

- Minimale Kosten – Maximale Wirkung
- Minimales Zeitinvestment – Maximale Effektivität
- Minimaler Aufwand – Maximaler Erfolg

**Das Ergebnis:** Souveräne, motivierte Mitarbeiter, die Ihre Kunden begeistern. Und eine starke Servicemarke, mehr Umsatz und bessere Erträge.





welearning

## Was ist **w**elearning?

**w**elearning ist ein kollaboratives und selbstgesteuertes E-Learning Tool für das Training im Team. Für Unternehmen, die ihre Kunden begeistern wollen – mit einer einzigartigen Service-Haltung, die professionellen Prinzipien folgt und von Herzen kommt. Das Ergebnis: Eine messbar nachhaltige Service-Kultur von innen heraus.

**Und so funktioniert's:** Sie wählen interne Moderatoren aus, die bei uns ein Moderatorentaining durchlaufen. Mit Hilfe unserer Leitfäden und sorgfältig ausgearbeiteten Inhalten zu 250 verschiedenen Themen setzen Ihre Moderatoren die gewünschten Trainingsmodule authentisch und praxisnah mit ihren Teams um – persönlich vor Ort und bis ins Home-Office. Ihre Inhalte stehen für die Moderatoren auf der **w**elearning Plattform bereit.

Jedes Modul startet mit einem inspirierenden **Impuls-Video**. Es folgt eine gemeinsame **Reflexion**: „Wie läuft es bei uns?“ **Praktische Impulse** und konkrete To-Dos sichern die Umsetzung. Die gemeinsamen „Aha!“ und „Wow!“-Effekte stärken den Teamgeist und richten den gemeinsamen Fokus auf den Kunden. Begleitende Trainingsunterlagen vertiefen den langfristigen Lernerfolg. Die fassbaren To-Dos unterstützen die Führungskräfte, das scheinbar weiche Thema Service-Haltung so zu führen wie alle anderen harten Wirtschaftsfaktoren auch: konsequent.



# Das spricht für **w**elearning!

**w**elearning kombiniert die Punktgenauigkeit individueller E-Learnings mit dem Motivationsvorsprung des Lernens im Team – ein komplettes Lernkonzept, das Sie mit Ihren eigenen Mitarbeitern intern umsetzen. Kostengünstig, zeitsparend und dabei maximal wirksam.

## Ressourcenschonend

- Von Mitarbeitern für Mitarbeiter.
- Keine Reisekosten – keine Reisezeit – kein Trainerhonorar: Training im Team vor Ort.
- 15 Minuten pro Training lassen sich einfach und praxisnah in den Arbeitsalltag integrieren.



## Wirksam

- Lernen mit allen Sinnen: Video schauen. Mitdenken. Rege diskutieren. Üben. Und anwenden. Also: hohe Konzentration, direkte Umsetzung, rasches Erfolgserlebnis.
- Impulse von außen + Know-How von innen = ständig frische Blickwinkel zum Thema Service-Haltung.
- Service wird zum roten Faden im Alltag – konstruktiv und regelmäßig.



## Und das auch!

### Motivierend

- Alle gemeinsam statt jeder für sich: Service-Haltung entwickelt sich aus Reflexion, Diskussion und Perspektivenvielfalt. Deshalb sind alle Mitarbeiter gefragt – auch diejenigen ohne Kundenkontakt.
- Abwechslung statt Einheitsbrei: Mit mehr als 250 Themen ist Motivation garantiert.
- Kontinuierlich Lernen im Team – das ist Dauer-Power für Service-Haltung.

### Flexibel

- Jeder im Home-Office oder alle Face-to-Face vor Ort – wie es gerade für Sie passt.
- Flexible Lizenzmodelle mit Verlängerungsmöglichkeit.
- Heute gebucht – morgen direkt loslegen.



## Was sagen unsere Kunden?

„Die kurzen **w**elearning Einheiten sind in unserem Unternehmen ein echter Selbstläufer geworden. Seit über einem Jahr setzen wir jede Woche konsequent eine Trainingseinheit um und spüren, welche positive Auswirkungen dieser Dialog im Team hat. Die Inhalte werden auch im Alltag immer wieder reflektiert und diskutiert. Das Schönste ist das Feedback unserer Kunden, die uns überaus positive Veränderungen im Service widerspiegeln.“

Kathrin Ziegler, WALA Heilmittel GmbH

# Haltung ist ein komplexes Thema – **w**elearning ein einfacher Weg.

## Sie wollen Service-Haltung in Ihren Teams? So entwickeln wir gemeinsam Ihren Weg:

- Wir entwerfen im Miteinander ein passgenaues Trainingskonzept: Welche Themen bringen Ihre Teams weiter? Welche Moderatoren sind geeignet? Welche Trainings-Frequenz passt für Sie? Und profitieren Sie am besten von drei, zwölf oder 24 Monaten Laufzeit?
- Wir unterstützen bei Ihrer internen Kommunikation, bei der Einbindung Ihrer Führungskräfte und der Organisation.

## So begleiten wir Sie auf Ihrem Weg:

- Wir bereiten Ihren Bereich auf der **w**elearning-Plattform vor. Content und Zugänge – nur für Sie.
- Wir bilden Ihre Moderatoren aus – nach Wunsch persönlich oder digital.
- Jeder Moderator erhält ein Welcome-Paket mit Handbuch und allen wichtigen Unterlagen.
- Wir unterstützen Ihre Moderatoren telefonisch und über die Plattform.
- Wir zeichnen alle Moderatoren mit einem persönlichen Zertifikat aus.

Und schon kann es mit **w**elearning losgehen!



„Die DR. BÄHLER DROPA AG dankt Sabine Hübner, für ihre professionelle Unterstützung beim Aufbau und der Implementierung des Lernsystems **w**elearning, welches unsere anvisierte Service-Kultur von innen heraus dynamisch und nachhaltig weiterentwickelt. Wir sind sehr stolz auf den Anerkennungspreis vom Schweizerischen Verband für interne und integrierte Kommunikation SVIK, der uns im Rahmen der SVIK-Awards 2019 für dieses Lernsystem verliehen wurde.“

Monika Lanker, Leiterin Personalentwicklung, DR. BÄHLER DROPA AG





# forwardservice

Beratungsagentur für Customer Experience

T +49 (0)211 39 02 95 30

F +49 (0)211 39 02 95 31

hello@forwardservice.de

[www.forwardservice.de](http://www.forwardservice.de)

Gerne beantworten wir Ihre Fragen persönlich in einer unverbindlichen **Online-Demo**. Einen Termin vereinbaren Sie am einfachsten telefonisch oder online unter [www.forwardservice.de/welearning](http://www.forwardservice.de/welearning)



**welearning** ist akkreditierter Bildungsdienstleister bei „gut beraten“ und wurde mit dem Innovationspreis IT Mittelstand ausgezeichnet.

# Themenauswahl

Sie können aus über 250 Trainingsmodulen und aus folgenden Themenblöcken auswählen.

## Kundenkontakt

- Kundenbegeisterung
- Kundenkontakte
- Kundenorientierung
- Beschwerdemanagement

## Verkaufsgeschick

- Verkaufsrhetorik
- Außendarstellung
- Überzeugungskraft
- Verkaufsgespräch

## Kommunikation

- Rhetorik
- Körpersprache
- Telefon und E-Mail
- Feedback

## Persönlichkeit

- Motivation
- Empathie
- Souveränität
- Stressmanagement

## Führung

- Konflikte
- Führungsstile
- Talentauswahl
- Mitarbeiterumgang