



Monika Lex

Beraterin | Trainingsentwicklerin | Trainerin | Coach

Jahrgang 1975



Einsatzgebiet und Arbeitsfelder

Als Trainingspezialist unterstütze ich Unternehmen, die sich im Bereich der Mitarbeiterqualifizierung stärken, verbessern oder weiterentwickeln möchten. Meinen Beitrag sehe ich darin, die Bildungs- und Lernprozesse auf das nächste Leistungsniveau zu heben.

Die Ansatzpunkte einer Zusammenarbeit sind von der jeweiligen Unternehmensstruktur abhängig. Ein Optimierungsfeld umfasst die Qualität der Einarbeitungs- und Trainingskonzepte und deren zugrunde liegenden Systematiken. Weitere Effizienz-Hebel können im Bereich der eigentlichen Durchführung von Maßnahmen liegen. Erfolgsentscheidend ist hierbei, die spezifischen Kompetenzen derjenigen zu stärken, die den Bildungsprozess als Trainer, Pate oder Coach unterstützen. Hierzu biete ich bedarfsorientierte Qualifizierungskonzepte an, damit sie in ihrer Rolle alle Potenziale ausschöpfen können.

Für Firmen ohne eigenen Trainingsbereich entwickle ich z.B. passgenaue Schulungen, führe sie durch und sichere die Umsetzung durch Transfermaßnahmen ab. Auch unterstütze ich als Wegbegleiter bei dem Aufbau neuer Schulungsstrukturen.



Persönlichkeit

empathisch kommunizieren | nach Exzellenz streben | Wissen teilen und integrieren
Sinn stiften | Mehrwert schaffen | prozessorientiert denken | Bestehendes transformieren
das Beste zum Vorschein bringen | Verbindungen herstellen | Perspektivwechsel fördern



Leistungsspektrum im Überblick

Um die unterschiedlichsten Anforderungen im Bereich Qualifizierung zu erfüllen, bringe ich folgende Kernkompetenzen und Praxiserfahrungen ein:

- Erstellung passgenauer **Einarbeitungs-/Schulungskonzepte** auf Basis definierter Anforderungen oder nach Durchführung einer Bedarfsermittlung
- **Konzeption** von Trainingsleitfäden und Schulungsunterlagen für fachliche, systemtechnische oder kommunikative Lerninhalte
- **methodische Beratung** bei Konzeptneuentwicklungen und Optimierung vorhandener Trainingsprodukte
- Durchführung von **Train-the-Trainer-Maßnahmen** und **Trainings-Hospitationen** zur individuellen Weiterentwicklung von Schulungsleitern
- **Qualifizierung von Wissensmultiplikatoren**, z.B. mittels Patenausbildung
- Ausbildung von Mitarbeitern oder Teamleitern zu **TelefonCoaches**
- Durchführung von **Trainings und Coachings** im Kundenservice-Umfeld
- **Entwicklung von Maßnahmen** zur Steigerung der Servicequalität
- Moderation von **Workshops**, z.B. zur Ideensammlung, Problemlösung, Trainingsentwicklung oder für Feedback-Prozesse



Ausgewählte Kundenprojekte

Hier finden Sie eine Auswahl meiner Einsätze unter Nennung der jeweiligen Branche:

- Implementierung Einarbeitungskonzept im Kundenservice-Bereich
Branche: Versicherung
- Qualifizierung von Wissensmultiplikatoren mittels Patenausbildung mit den Schwerpunkten Methodik, Didaktik und soziale Kompetenzen
Branchen: Versicherung, Logistik
- Aufbau einer Weiterbildungsbibliothek und methodische Beratung bei der Neuentwicklung von Bildungsprodukten in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachbereichen bzw. Fachexperten
Branchen: Logistik, Touristik
- Begleitung bei der Entwicklung von bedarfsgerechten Weiterbildungsmodulen zu fachlichen, systemtechnischen und kommunikativen Themenfeldern
Branchen: Telekommunikation, Logistik
- Methodisch-didaktische Professionalisierung fachlicher Grundausbildungen
Branchen: Telekommunikation, Logistik
- Projektleitung „Qualitätssicherung und -steigerung bei externen Dienstleistern“ mit Kompetenzentwicklung der internen Qualitätsbeauftragten
Branche: Telekommunikation
- Mehrmodulige Ausbildung von Fachexperten zu Fach- und Systemtrainern, Praxis-Begleitung der Trainer mittels Hospitation in Trainings
Branchen: Telekommunikation, Touristik
- Einführung eines Coaching-Konzeptes, Qualifizierung von TelefonCoaches,
Branchen: Telekommunikation, Versicherung, Verwaltung
- Begleitung bei der Implementierung eines Wissensmanagement-Tools, Unterstützung bei der Integration des Tools in Bildungs- und Lernprozesse
Branchen: Handel, Telekommunikation
- Durchführung von Kommunikations- und Telefontrainings, Coaching von Mitarbeitern am Arbeitsplatz
Branchen: Versicherung, Touristik, Gesundheitswesen



Mehrwert

Bei meinen Kunden und Auftraggebern wurden in den folgenden Bereichen spürbare Erfolge und Resultate sichtbar:

- Qualitätssicherung und -steigerung durch bedarfsgerechte Bildungsmaßnahmen
- Kostensenkung durch höhere methodisch-didaktische Qualität von Trainings
- Erhöhung der Endkunden-Zufriedenheit
- Steigerung der User-Akzeptanz
- bessere Schulungserfolge durch Qualifizierung der Wissensmultiplikatoren
- reduzierte Einarbeitungszeiten durch Optimierung des Onboarding-Prozesses
- höhere Mitarbeiterzufriedenheit
- Senkung der Fluktuationsrate durch stärkere Mitarbeiter-Bindung
- Zeitersparnis durch Entwicklung von Schulungsstandards und -systematiken



Kontaktdaten

QualitiKs GmbH • Monika Lex • Untere Zwingergasse 2 • 76275 Ettlingen
Tel.: 07243 / 350 81 51 • Mobil: 0179 / 48 52 117 • Mail: lex@qualitik.de
www.qualitik.de • www.Exzellente-Einarbeitung.de