



O₂ (Germany) GmbH & Co. OHG · Südwestpark 38 · 90449 Nürnberg

Johannes Lippert
Director
Customer Retention &
Retention Management Support

Tel +49 (0) 911 68 96 – 34 50
Fax +49 (0) 911 68 96 - 30 48

Johannes.lippert@o2.com

22. Juni 2004

Betreff: **Empfehlungsschreiben**

perfect training ist für uns in dem Bereich Coaching und Fortbildung ein langjähriger Partner.

Aktuell betreut perfect training zwei Projekte in unserem Bereich Customer Retention.

Im ersten Projekt steht die Entwicklung unserer Teamleiter im Rahmen eines prozessorientierten Führungskräfte-Trainingsprojektes im Mittelpunkt.

Die Ausgangssituation im Frühjahr 2003 für unser engagiertes Führungsteam war eine neue Ausrichtung des Bereiches Customer Retention. Diese stellte unsere Mitarbeiter vor neue Aufgaben und veränderte die Wertigkeiten und die Orientierungen. Vor diesem Hintergrund war es uns wichtig, die Effektivität der Führung unserer Teamleiter weiter zu steigern.

In einem anderen Projekt betreut perfect training unser Winback-Team. Zielsetzung dabei war das Verkaufsbewußtsein, das Telefonverhalten und die Kundenorientierung unserer Mitarbeiter zu verbessern, um so die Rückgewinnungsquote der Kunden mit gekündigten Verträgen in einer ehrgeizigen Größenordnung zu steigern. Der Erfolg dieses Trainings wird vor allen Dingen durch das anschließende „Online-Telephone-Training“ geprägt, in dem die vermittelten Werte authentisch mit jedem einzelnen Teilnehmer am eigenen Arbeitsplatz mit praxisnahen Rollenspielen vertieft werden.

O₂ (Germany) GmbH & Co. OHG Georg-Brauchle-Ring 23–25
80992 München www.o2.com/de

Sitz und Registergericht: München HRA 70 343. Ust.-Id.-Nr. DE 811 889 638. Persönlich haftender Gesellschafter der OHG: O₂ (Germany) Management GmbH. München HRB 109 061. Geschäftsführung: Rudolf Gröger, Vorsitzender. Dietrich Beese. Prof. Dr. Alexander Röder. Karl-Wilhelm Rohrsen. Axel Salzmann. Dr. Erwin Schmietow



Christoph Stieg, Geschäftsführer perfect training hat mit seinem Team ein sehr fundiertes Trainingskonzept erarbeitet. Die Trainer sind zu jedem Training hervorragend vorbereitet. Besonders hervorzuheben ist für uns, dass perfect training - im Vergleich zu anderen Trainingsanbietern - sich sehr intensiv mit unserem Markt, mit unserer Situation und mit unserer Strategie beschäftigt hat und die tägliche Praxis der einzelnen Mitarbeiter mit einbindet.

Die einzelnen Trainingsmodule selbst waren personen- und potenzialorientiert, intensiv und lebendig gestaltet und fordern die Teilnehmer durchwegs zur Mitarbeit. Die Mitarbeiter werden in jeder Trainingsmaßnahme persönlich mit individuellen Feedbacks bewertet. Konkret und pragmatisch wird mit Hilfen von Beispielen alltäglicher Situationen der Führungskräfte und Mitarbeiter gearbeitet. Unsere Mitarbeiter werden gefordert und haben Spaß dabei.

Auf unsere Mannschaft und deren messbares Ergebnis sind wir stolz. perfect training hat uns auf dem Weg zu diesem Erfolg effektiv unterstützt. Deswegen möchten wir uns bei perfect training mit seinen Mitarbeiter für die tolle Zusammenarbeit bedanken. Persönlich kann ich eine Zusammenarbeit mit perfect training sehr empfehlen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Johannes Lippert', written over a horizontal line.

Johannes Lippert

Director
Customer Retention &
Retention Management Support