

Monika Lex

Beraterin | Trainerin | Trainingsentwicklerin | Coach



Kontakt

QualitiKs GmbH
Monika Lex
Untere Zwingergasse 2
76275 Ettlingen
Tel.: 07243 / 350 81 51
Mobil: 0179 / 48 52 117
Mail: lex@qualitiks.de

Jahrgang 1975

Ausbildung & Qualifikation

- Accelerated Learning Practitioner, IAALP
- Suggestopädin für ganzheitliches Lehren und Lernen
- Kommunikations- und Verhaltenstrainerin
- NLP Practitioner, DVNLP
- Stimm-Trainerin
- TQM-Coach und E.F.Q.M.-Assessorin (TÜV SÜD Akademie)
- Performance Coach and Consultant CPCC

Branchenerfahrung

Touristik | Verkehr | Telekommunikation | Versicherung | Handel

Schwerpunkte

- Qualifizierung von Trainern und Wissensmultiplikatoren
- Trainerentwicklung durch Trainingshospitation und Profil-Coaching
- Begleitung von Trainern zu Trainingsentwicklern
- methodische Beratung bei Konzeptentwicklungen
- Entwicklung von passgenauen Schulungs-/Einarbeitungskonzepten
- Konzeption von Trainingsleitfäden
- Durchführung von Kundenservice-Trainings
- Mitarbeiter-Coaching am Telefonarbeitsplatz

Persönlichkeit

strukturiert | zielgerichtet | empathisch | kommunikativ | zugewandt | teamfähig | wertschätzend | flexibel | ganzheitlich denkend | kreativ

Selbstverständnis

Als Trainerin achte ich darauf, dass dem Lerner der praktische Nutzen der Lerninhalte stets klar ist und Gelerntes nachhaltig in Erinnerung bleibt. Dafür nutze ich einen zielorientierten Methoden- und Medienmix, der die Teilnehmer aktiv einbezieht. Ich sehe mich dabei als Begleiter, Moderator und aktiver Unterstützer des Lernprozesses.

Im Coaching steht das Stärken der Stärken genauso im Fokus wie die klare Darstellung von Optimierungsfeldern. Die Reflexionsprozesse sind stets mit dem Ziel ausgerichtet, die Selbstverantwortung des Mitarbeiters zu stärken und Entwicklungsfelder nachvollziehbar aufzuzeigen.

Ausgewählte Referenzprojekte

- 10/15 – 12/15**
04/14 – 06/14
03/10 – 10/10
- Einführung eines Coaching-Konzeptes und Qualifizierung von TelefonCoaches, Versicherung**
- Entwicklung eines Coaching-Konzeptes
 - Durchführung eines Workshops zur Definition von Qualitätskriterien
 - Ausbildung von Teamleitern und Agenten zu TelefonCoaches (3 Tage)
 - Unterstützung des Transfers mittels Train-the-Coach-Maßnahmen
 - Durchführung von Aufbautrainings für erfahrene Coaches
- 09/15 – 11/15**
- Konzeption von Kundenservice-Trainings, Touristik**
- systematische Bedarfsermittlung mittels Fragebogen
 - Durchführung von Konzeptionsworkshops zur Gestaltung des Grobkonzept für Kommunikationstrainings (Kundenservice 2.0, Umgang mit Stress, Souveräner Umgang mit schwierigen Kundengesprächen I und II)
 - Unterstützung bei der Ausarbeitung von Schulungsunterlagen
 - Konzept-Coaching zur methodisch-didaktischen Qualitätssicherung
- 07/15 – 08/15**
- Fachliche Aufbauqualifizierung von Agenten und Trainern, Telekommunikation**
- Identifizierung der Schulungsthemen (kundenseitige Erweiterung des Angebotsportfolios)
 - Bereitstellung von Content für das Wissensmanagement-Tool
 - Erstellung von Schulungsunterlagen zur Vermittlung des Fach-/Prozesswissens
 - Entwicklung des Schulungsleitfadens für Trainer des externen Dienstleisters
 - Qualifizierung von Agenten und Wissensmultiplikatoren (4 Tage)
- 03/15 – 07/15**
02/13 – 07/13
- Durchführung von Folgeworkshops zur Mitarbeiterbefragung, Verkehr/Logistik**
- Übersendung der Teamergebnisse zur Mitarbeiterbefragung
 - Führen von Vorgesprächen mit der Führungskraft zur Vorbereitung des Workshops
 - Durchführung des Workshops mit Führungskraft und Team mit der Zielsetzung, sich über die Ergebnisse auszutauschen und Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit abzuleiten
 - Nachbesprechung mit Führungskraft

- 01/15 – 02/15** **Qualifizierung von Wissensmultiplikatoren mittels Patenausbildung, Versicherung**
- Kick-Off-Veranstaltung (Vorstellung der Patenausbildung, Bedarfs- und Erwartungsabfrage, Standortbestimmung)
 - Praxis-Modul I (Wissen zur Umsetzung stabiler Lernprozesse, Methoden zur Wissensvermittlung/-festigung, Umgang mit der Wissenskomplexität, Erkennen von Wissenslücken, Handlungsoptionen bei Unter- bzw. Überforderung)
 - Praxis-Modul II (Bewusstwerden der Vorbildfunktion, Kompetenzstärkung in Bezug auf Feedback und partnerschaftliche Gesprächsführung, Umgang mit schwierigen Situationen, Führen von Kritikgesprächen)
- 05/14 – 08/14** **Implementierung Einarbeitungskonzept im Kundenservice-Bereich, Versicherung**
- Sammlung und Strukturierung aller Ausbildungsinhalte
 - Erarbeitung eines Einarbeitungsplans
 - Bereitstellung von diversen Vorlagen für das Einarbeitungskonzept
 - Entwicklung von Leitfäden für die Einarbeitung und Schulungsunterlagen
 - Aufbau des methodisch-didaktischen Wissens bei den Wissensmultiplikatoren
- 12/13 – 01/14** **Begleitung bei der Implementierung eines Wissensmanagement-Tools, Handel**
- Erstellung eines Schulungskonzepts für die verschiedenen Zielgruppen des Unternehmens
 - Entwicklung von Schulungsunterlagen und Leitfäden zur Userschulung
 - Bereitstellung von Content für das Wissensmanagement-Tool
- 05/09 - lfd.** **Regelmäßige Ausbildung von Fachtrainern im Customer Care-Umfeld, Telekommunikation**
- Modul I (2 Tage) mit den Themen: Qualitätsverständnis im Trainerteam, Einsatz, Reflexion und Transfer von Trainingsmethoden, Grundlagen des gehirngerechten Lehrens und Lernens, Bedeutung der Lerntypen und Lernstile, Basiswissen zur Körpersprache, Umsetzung von Trainingssequenzen
 - Modul II (2 Tage) mit den Themen: Methoden zur Ermittlung von Bildungsbedarfen und Transfersicherung, Lernzielformulierung und Lernziel-Taxonomie, Umgang mit schwierigen Trainingssituationen, Gruppensteuerung
 - Modul III (1 Tag pro Trainer): Durchführung einer Trainerhospitation mit strukturiertem Trainer-Feedback

- 04/11 - 09/11** **Methodisch-didaktische Professionalisierung fachlicher Grundausbildungen,**
05/10 - 12/10 **Telekommunikation**
- Umstellung von PowerPoint-Präsentationen in aktivierendes Lernen
 - Verzahnung der Lernprozesse mit dem Wissensmanagement-Tool (SABIO)
 - Optimierung der Ausbildungskonzepte mit einem Umfang von 9-17 Tagen
 - Durchführung von Konzeptionsworkshops
 - Entwicklung von Grobkonzepten für Trainings und Kurztrainingsmodule
 - Konzeption von Trainerleitfäden zu fachlichen Themen
 - Konzept-Coaching zur Qualitätssicherung neu entwickelter Trainingsunterlagen
- 07/10 - 03/11** **Begleitung bei der Entwicklung von bedarfsgerechten Weiterbildungsmodulen,**
Telekommunikation
- Durchführung von Konzeptionsworkshops
 - Entwicklung von Grobkonzepten
 - Konzept-Coaching zur Qualitätssicherung neu entwickelter Trainingsunterlagen
- 07/09 - 11/09** **Projektbegleitung „Qualitätssicherung und -steigerung bei externen Dienstleistern“ mit Kompetenzentwicklung der internen Qualitätsbeauftragten,**
Telekommunikation
- Entwicklung und Durchführung von Qualifizierungsmodulen für Qualitätsverantwortliche zum Thema Qualitätssicherung und -steigerung im Rahmen der Dienstleister-Steuerung
 - Methodisch-didaktischer Kompetenzaufbau bei Trainern/Qualitätsbeauftragten in den Bereichen
 - Anforderungen an die Trainingsdurchführung
 - aktivierende Methoden für Fach- und Systemtrainings
 - Wirkfaktoren der Trainer-Persönlichkeit
 - Gruppensteuerung und Umgang mit schwierigen Trainingssituationen
 - Phasen und Methoden der Bedarfsermittlung
 - Unterstützung bei der Bedarfsermittlung und Entwicklung von Maßnahmen zur Qualitätssteigerung
 - Trainingshospitation beim Dienstleister zur Bedarfsermittlung im Rahmen der Qualitätssicherungsprozesse
 - Hilfestellung bei der Auswertung der Bedarfsermittlungsergebnisse
 - Entwicklung eines Grobkonzeptes zur Maßnahmenentwicklung
 - Moderation von Konzeptions-Workshops und Unterstützung bei der Trainingsentwicklung
 - Formulierung von weiterführenden Maßnahmenempfehlungen
 - Trainereinweisung für Wissensmultiplikatoren der Dienstleister