



## Monika Lex

Beraterin | Trainingsentwicklerin | Trainerin | Coach

Jahrgang 1975



### Einsatzgebiet und Arbeitsfelder

Als Trainingsspezialistin unterstütze ich Unternehmen, die sich in der Qualifizierung von Mitarbeitenden 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:in, Patin bzw. 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 Präsenz- und Online-Schulungen, führe sie durch und sichere die Umsetzung durch Transfermaßnahmen ab. Auch unterstütze ich als Wegbegleiter beim 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 meine folgenden 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 der Optimierung bereits im Unternehmen vorhandener Trainingsprodukte
- Durchführung von **Train-the-Trainer-Maßnahmen** und **Trainings-Hospitationen** zur individuellen Weiterentwicklung von Schulungsleitenden
- **Qualifizierung von Wissensmultiplikatoren**, z.B. mittels Patenausbildung
- Ausbildung von Mitarbeitenden oder Teamleiter:innen zu **TelefonCoaches**
- Durchführung von Präsenz-/Online-**Kommunikationstrainings** und **Coachings** von Mitarbeitenden im Kundenservice
- **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:

- Durchführung von Kommunikations- und Telefontrainings, Coaching am Arbeitsplatz  
Branchen: Versicherung, Touristik, Gesundheitswesen
- Implementierung Einarbeitungskonzept im Kundenservice-Bereich  
Branche: Versicherung
- Mehrmodulige Ausbildung von Fachexpert:innen zu Fach- und Systemtrainer:innen, Praxis-Begleitung der Trainerenden mittels Hospitation in Trainings  
Branchen: Telekommunikation, Touristik, Online-Handel
- Qualifizierung von Wissensmultiplikatoren mittels Patenausbildung mit den Schwerpunkten Methodik, Didaktik und soziale Kompetenzen  
Branchen: Versicherung, Logistik
- Aufbau einer Weiterbildungsbibliothek für Präsenz- und Online-Formate, methodische Beratung bei der Neuentwicklung von Bildungsprodukten in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachbereichen bzw. Fachexpert:innen  
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
- Einführung eines Coaching-Konzeptes, Qualifizierung von TelefonCoaches  
Branchen: Telekommunikation, Versicherung, Verwaltung



## Mehrwert

Bei meinen Kund:innen und Auftraggeber:innen wurden in den folgenden Bereichen spürbare Erfolge und Resultate sichtbar:

- lückenlose Erfassung von operativen Anforderungen und Überführung in passgenaue Aus- und Weiterbildungsprogramme
- 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 Mitarbeitenden-Zufriedenheit
- Senkung der Fluktuationsrate durch stärkere Mitarbeitenden-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@qualitiks.de](mailto:lex@qualitiks.de)  
[www.qualitiks.gmbh](http://www.qualitiks.gmbh) • [www.Exzellente-Einarbeitung.de](http://www.Exzellente-Einarbeitung.de)