

Hautarztpraxis Dr. Thielitz Haldensleben

Priv.-Doz. Dr. med. Anja Thielitz, Inhaberin

Haldensleben, 5.12.2019

- Auftrag: Optimierung Kommunikation und Terminierung

Empfehlungsschreiben

Der Anlass für mich Andreas Bessel für die Optimierung meines Praxisbetriebes zu engagieren, war die Diskrepanz zwischen vorhandener (begrenzter) Kapazität und wesentlich höherer Nachfrage sowie der daraus resultierenden Überlastung des Teams und Unzufriedenheit am Empfang auf beiden Seiten.

Nach einer ausführlichen Analyse der Terminplanung, Beobachtung der Praxisabläufe und Interviews mit allen Beteiligten hat Herr Bessel unser Team zu Fragen der Optimierung der Terminplanung sowie professioneller Umgang im Patientenkontakt coached.

Er hat uns Techniken der Kommunikation vermittelt, wie man eine eigentlich negative Botschaft („kein Termin“) dem Patienten so übermitteln kann, dass er sich trotzdem in seinem individuellen Anliegen ernstgenommen und wertgeschätzt fühlt, einschließlich praktischer Übungen zur Deseskalation an der Anmeldung. Zudem hat er uns Alternativen aufgezeigt, z.B. unter Einbeziehung des Hausarztes dem Patienten doch eine (positive) Lösungsmöglichkeit seines Anliegens anzubieten.

Nach 2,5 Jahren kann ich sagen, dass sich sowohl die Arbeitsabläufe/Praxisorganisation als auch das Arbeitsklima nachhaltig verbessert haben. Das Coaching wurde vom gesamten Team als so hilfreich empfunden, dass das Thema in Form eines Workshops durch Herrn Bessel auf einer überregionalen Fachtagung des Hautärzteverbandes 2018 angeboten werden konnte. Eines kann ein Coaching jedoch per se nicht leisten: Zusätzliche Kapazitäten „herbeizaubern“ und die Probleme der regionalen Unterversorgung lösen.

Ich möchte Herrn Bessel herzlich für seinen Einsatz Danken und kann jeder Kollegin und jedem Kollegen nur empfehlen sich Unterstützung zu holen, wenn dies nötig sein sollte.

Payone GmbH (vormals ingenico Payment Services)

Marcus Harder-Otto, Head of Inside Sales & Online Sales

Ratingen, 13.11.2019

- Auftrag: Ausbildung und Coaching

Empfehlungsschreiben

Die Firma Payone GmbH (vormals Ingenico Payment Services GmbH) gehört als Hersteller von Kartenzahlungsterminals und Abwickler des Zahlungsprozesses zu den Marktführern auf dem deutschen und internationalen Markt. In einem sich ständig verändernden Marktumfeld haben wir uns vor über einem Jahr entschlossen das Geschäftsfeld des telefonischen Vertriebes wieder in unser Haus zu holen und intern abzuwickeln.

Diesen Insourcing-Prozess hat Andreas Bessel für ein Jahr intensiv begleitet. Im August 2018 sind wir mit dem Projekt gestartet. Er war verantwortlich für die kommunikative Entwicklung meiner Mitarbeiter. Zu seinen Aufgaben gehörte die Entwicklung und Durchführung der Schulungen sowie die Begleitung der Mitarbeiter im Arbeitsprozess. Nach einem Jahr ist die telefonische Vertriebsabteilung ein fester und erfolgreicher Bestandteil des Vertriebes. Ich möchte Andreas Bessel meinen herzlichen Dank für die sehr konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit aussprechen.

Burger Küchenmöbel GmbH

Sabine Brockschnieder, Geschäftsleitung | Syndikusrechtsanwältin

Löhne, 12.12.2017

- Auftrag: Kommunikation und Mitarbeiterführung

Referenz

Die Burger Küchenmöbel GmbH ist ein Tochterunternehmen der Bauformat Küchen GmbH & Co. KG in Löhne. Burger Küchenmöbel, als eigenständiges, 100-jähriges Traditionsunternehmen mit 530 Mitarbeitern, beliefert ausschließlich den Küchenmöbelfachhandel im In- und Ausland. Durch einen starken Umsatzzuwachs hat die Burger Küchenmöbel GmbH mit den typischen Herausforderungen eines mittelständischen Unternehmens zu kämpfen.

Mit den von uns gebuchten Trainings mit den Schwerpunkten Kommunikation und Mitarbeiterführung hat Herr Bessel wesentliche Grundlagen für die Neuausrichtung des zukünftigen Miteinanders geschaffen. Wir haben eine sehr positive Resonanz von unseren Mitarbeitern erhalten und freuen uns auf die Zusammenarbeit in der nächsten Zeit.

o|con Office Concept GmbH

Dustin Soumar, Leiter Operations – Geschäftsleiter

Stuttgart, 08.03.2017

- Auftrag: Management Coaching

Ich danke dir, auch im Namen meines Teams für deinen großartigen Einsatz.

Aufbauend auf den Schulungen war für mich die Beauftragung der Coachings eine logische Konsequenz, um individuell und maßgeschneidert die Inhalte nachzuhalten und zu festigen. Diese Investition hat sich voll und ganz ausgezahlt. Die Führungskräfte haben durchweg mehr als positives Feedback gegeben und wir spüren deine Arbeit in unseren Ergebnissen. Danke dir, bis zum nächsten Workshop oder zum nächsten Coaching.

ENERMESS Energie Mess- und Servicedienste GmbH

Iris Golz, Gruppenleiterin Service

Magdeburg, 30.12.2016

- Auftrag: Sicherheit und Kompetenz im telefonischen Kundenservice

Die Energie- Mess- und Servicedienste GmbH ist Hersteller von Gas- und Wasserzählern und erbringt Dienstleistungen auf dem Gebiet des Zählermanagements in den Sparten Gas, Wasser, Strom und Wärme. Die Mitarbeiter der Enermess sind bundesweit unterwegs. Vom Hauptsitz in Magdeburg wird das Tagesgeschäft gesteuert. Die Kommunikation mit unseren Mitarbeitern und unseren Kunden läuft überwiegend per Telefon.

Vor dem Seminar hat sich Herr Bessel in einem Vororttermin einen Überblick über die anstehenden Aufgaben verschafft. Da die realen Arbeitssituationen in das Seminar einfließen, wurde das zu vermittelte Wissen anschaulicher gestaltet.

Das Seminar vermittelte theoretisches Wissen zum Thema Kommunikation, welches mit vielen praxisbezogenen Übungen gefestigt wurde. Die lockere Atmosphäre bereitet allen Teilnehmern große Freude und ich erhielt nur positives Feedback.

Wir bedanken uns ganz herzlich bei Herrn Bessel für diese tolle Arbeit und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute. Wir hoffen, dass wir noch öfter die Gelegenheit haben werden, ihn für ein Seminar zu buchen.

MTC Micro Tech Components GmbH

Matthias Kronmüller, Geschäftsführer

Dillingen a.d. Donau, 12.10.2016

- Auftrag: Vertriebst raining

Referenz

Die MTC differenziert sich durch einen außergewöhnlichen Service am Markt. Unser Slogan „Menschen machen den Unterschied“ treibt uns an.

H. Bessel unterstützt uns aktiv in der Weiterqualifizierung der Vertriebsmitarbeiter.

Als mittelständisches Unternehmen hat uns besonders gut gefallen, dass H. Bessel sein Training ganz speziell auf unsere Bedürfnisse hin angepasst hat. In der Vorbereitung hat H. Bessel unseren Vertrieb genau analysiert. Das Training war eine exzellente Kombination aus Theorie und praktische Übungen. Von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gab es ausschließlich positives Feedback. Wir haben bereits weitere Schulungsmodule terminiert und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Deutscher Familienverband LV Sachsen-Anhalt e.V.

Nadine Schulz, Leiterin der Netzwerkstelle „Schulerfolg“ in Magdeburg

Magdeburg, 04.10.2016

- Auftrag: Workshop zur interkulturellen Kommunikation

Referenz

Wir danken Herrn Bessel herzlich für seine Unterstützung unseres Magdeburger Mediationstages am 15.09.2016. Im Zentrum des Fachtages an der Hochschule Magdeburg-Stendal stand die Kommunikation zwischen Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen.

Wir konnten Herrn Bessel für die Durchführung eines Workshops zur interkulturellen Kommunikation gewinnen. Die TeilnehmerInnen meldeten zurück, dass es ein sehr lebendiger und wissensbereichernder Workshop war. Ein rundum gelungener Workshop, der aufgrund der begrenzten Zeit leider zu früh endete, war die einstimmige Meinung in der Rückmeldung.

Wir würden uns über eine weitere Zusammenarbeit sehr freuen.

Sysmex Europe GmbH

Management HR Development

Norderstedt, 10.06.2016

- Auftrag: Telefontraining Kundenservice

Referenz

Wir bedanken uns ganz herzlich für die tolle Zusammenarbeit und die Durchführung des „Hotline Trainings“.

Durch Ihre praxisnahen Methoden und Ihren lebendigen Trainingsstil konnten Sie den Teilnehmern ein fundiertes Wissen für den Kundenkontakt am Telefon vermitteln.

Die Teilnehmer waren alle sehr begeistert und konnten schon von ersten Erfolgen am Telefon berichten.

ADAC Niedersachsen/Sachsen-Anhalt Kunden-Service GmbH

Andreas Urban, Geschäftsführer

Magdeburg, 09.06.2016

- Auftrag: Führungskräftequalifizierung

Referenz

Um den hohen Service-Erwartungen unserer Mitglieder jederzeit gerecht zu werden, ist uns die Qualifizierung unserer Mitarbeiter ein besonderes Anliegen. Die von Ihnen gestaltete Ausbildungsreihe für meine Führungskräfte ist ein wichtiger Baustein dazu. Mir liegt es am Herzen, dass sich meine Mitarbeiter bei Ihrer anspruchsvollen Arbeit wohl fühlen und durch meine Führungskräfte die Ansprache und Unterstützung erhalten, die sie motiviert, orientiert und fördert.

Zu den bereits stattgefundenen Trainings habe ich durchweg ein sehr positives Feedback erhalten. Besonders hervorheben möchte ich die praxisnahe und themenübergreifende Gestaltung sowie das flexible Einbeziehen aktueller Teilnehmerwünsche. Begeistert hat meine Führungskräfte, wie Sie es schaffen, auf jeden Teilnehmer individuell und motivierend einzugehen.

An dieser Stelle mein herzlicher Dank für die bisher geleistete Arbeit. Ich freue mich auf die nächsten Veranstaltungen und empfehle Sie gern weiter.

Hitado GmbH

André Michel, Geschäftsführer

Möhnesee-Delecke, 27.11.2015

- Auftrag: Vertriebstaining & Coaching, Führungs-Skills

Als mittelständisches Unternehmen mit starken Umsatzzuwächsen hat die Hitado GmbH mit den typischen Herausforderungen zu kämpfen. Insbesondere die Verteilung der Verantwortung auf mehrere Schultern stellte sich als große Herausforderung dar.

Durch Ihr interaktives Training konnten Sie den Mitarbeitern praktisches und direkt anwendbares Wissen vermitteln. Wir haben von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bis dato noch nie ein so positives Feedback zu einem Verkaufstraining erhalten.

Dies spricht für Sie und wir freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

o|con Office Concept GmbH

Dustin Soumar, Leiter Operations

Stuttgart, 24.09.2015

- Auftrag: Führungs-Skills, Zeitmanagement, Kundenkommunikation

Danke für die herausragenden Trainings

Im Namen der gesamten operativen Führungsmannschaft der ocon ein herzliches Dankeschön für die herausragenden Trainings.

Ich habe von allen Teilnehmern ein großartiges Feedback bekommen – das Team hat die Tage mit dir genossen. Die Mischung aus smarten und vor allem sofort anwendbaren Inhalten und deiner Art diese zu vermitteln – praktisch, erfahren und sympathisch – einfach topp.

Das Team freut sich auf weitere Trainings mit dir. Schon jetzt kann ich klar Fortschritte bei den geschulten Mitarbeitern erkennen – und das ist erst der Anfang.

SWM Magdeburg – Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG

Jana Hendschke, Referentin Personalentwicklung

Claudia Morgan, Referentin Personalentwicklung

Magdeburg, 23.06.2015

- Auftrag: Vertriebstaining, Gesprächsführung im Forderungsmanagement

Referenzschreiben

Die Städtischen Werke Magdeburg GmbH & Co. KG sind ein modernes, innovatives Energiedienstleistungsunternehmen. Zu unseren Geschäftsfeldern zählen die sichere, wirtschaftliche und umweltgerechte Versorgung der Einwohner und Firmen der Stadt Magdeburg mit Strom, Gas, Wasser und Wärme sowie die Entsorgung. Als kompetenter Geschäftspartner brauchen wir in unserem Umfeld viele zuverlässige Partner.

andreasessel communication ist seit 2014 für uns als externer Trainingspartner für die Kommunikationsschulungen unserer Mitarbeiter in den Bereichen Kundenservice und Marketing/ Vertrieb zuständig. Die Zusammenarbeit umfasst die Konzeption und Durchführung der Schulungen sowie die externe Begleitung von Maßnahmen vor Ort.

Besonders hervorheben möchten wir die Einführung unserer Vertriebsaktion "Haustürgeschäft im Magdeburger Umland", die ein großer Erfolg wurde. Wir empfehlen **andreasessel communication** daher sehr gern weiter.

Wir wünschen weiterhin viel Erfolg und freuen uns auf zukünftige gemeinsame Projekte.

Lebenshilfe gGmbH

Katja Melcher, Leiterin Direktion Personaldienste

Berlin, 22.04.2014

- Auftrag: Kommunikationstrainings, Zeitmanagement

Referenzschreiben

Bereits bei der Planung der Veranstaltungen habe ich Sie als einen sehr professionellen, konstruktiven und ideenreichen Partner wahrgenommen. Durch Ihre Erfahrung und Ihre Fähigkeit, sich in die Besonderheiten der Zielgruppe und des Geschäftsfeldes hineinzusetzen, ist es gelungen, bedarfsgerechte Seminare zu konzipieren, die passgenau meine Vorstellungen vom Fortbildungsziel abgebildet haben. Dass die Veranstaltungen erfolgreich waren, kann ich unverändert in der täglichen Arbeit mit meinen Mitarbeitern feststellen. Wichtig finde ich auch, dass meine Mitarbeiter viel Freude an den Veranstaltungen hatten und mit Elan und Spaß zusammen mit Ihnen die Themen bearbeitet haben.

Aufgrund dieser erfolgreichen Veranstaltungen, habe ich Sie an unsere hauseigene Bildung weiterempfohlen und freue mich, dass Sie auch für andere Bereiche in unserem Haus weiter tätig sind.

Adler Manufacturing Ltd.

James Simmonds, Head of Operations

Cardiff, 21.11.2014

- Auftrag: sales training and coaching

Thanks for doing the workshops Andreas – appreciated. The workshops you did for us were great and had a positive impact. Thanks for looking to support us again.

Dr. phil. Erika Edith Gericke, Institut für Berufs- und Betriebspädagogik

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg

Magdeburg, 17.04.2014

- Auftrag: Disputationscoaching

Referenz Disputationstraining

Das Disputationstraining mit Andreas Bessel kann ich all denjenigen mit besten Gewissen empfehlen, die eine strukturierte, ganzheitliche Vorbereitung auf die Disputation suchen.

Nach einer ersten Bestandsaufnahme haben wir herausgearbeitet, an welchen Bereichen wir arbeiten wollen. In meinem Fall ging es vor allem um Artikulation. Dabei hat Andreas Bessel dieses Thema ganzheitlich aufgegriffen und bspw. mentale ‚Konfliktherde‘, die sich auf meine Artikulation auswirken, herausgearbeitet. Nachdem diese besprochen und ‚aufgelöst‘ wurden, ging es ans Üben, wobei mir Andreas Bessel einen breiten Methodenmix zur Verfügung stellte. Am zweiten Termin wurden nach einer erneuten Bestandsaufnahme bereits erste große Erfolge sichtbar. Jetzt ging es nur noch um Feinjustierung bzgl. des Vortrags und anschließend um den Diskussionsteil im Rahmen der Disputation.

Das Training war nicht nur erfolgreich, weil Andreas Bessel über das nötige Handwerkszeug verfügt, sondern, weil seine ruhige Art und die Möglichkeit auch ‚Randthemen‘ (Kleidung, Stil, etc.) zu besprechen, eine solide und vertrauensvolle Arbeitsbasis schaffte und somit eine ganzheitliche Vorbereitung auf die Disputation möglich war. Mir gelang es die erarbeiteten und erlernten Fähigkeiten und Fertigkeiten vollständig umsetzen.

SWM Magdeburg – Städtische Werke Magdeburg GmbH & Co. KG

Thomon von Diemar, Marketing

Robert Grude, Marketing

Magdeburg, 16.07.2014

- Auftrag: Vertriebstraining, Vertriebscoaching

Gemeinsam mit Ihnen starteten wir das Projekt Haustürpromotion im Magdeburger Umland. Das durch Sie durchgeführte Training war hinsichtlich seiner Methodik sehr überzeugend. Ihnen gelang es, bei den SWM Promotern vorhandene Hemmschwellen abzubauen. Diese entdeckten in sich selbstbewusste und stressresistente Verkäuferpersönlichkeiten und begriffen, dass Verkaufen eine Kunst ist.

Eine besondere Unterstützung war die direkte Vorort - Begleitung durch Sie, sehr geehrter Herr Bessel. So konnten zeitnah Resümees gezogen und Verbesserungsvorschläge umgesetzt werden. Inzwischen liegen schon belastbare Ergebnisse vor und wir können das Projekt Haustürpromotion als erfolgreich einschätzen.

Dafür gebührt auch Ihnen unsere Anerkennung.
