

BWI Systeme GmbH – Auf dem Steinbüchel 22 – 53340 Meckenheim

Firma  
Baldinger & Partner  
Institut für Coaching und Training  
Erbsengasse 26  
63654 Büdingen

**BWI Systeme GmbH**  
BKZ UHD  
Auf dem Steinbüchel 22  
53340 Meckenheim

Datum: 3. November 2009

Ihr Ansprechpartner:  
Karsten Männig  
Telefon +49 2225 988 4453  
Karsten.maennig@bwi-systeme.de

## Referenz

Die BWI Systeme GmbH hat einen User Help Desk an den Standorten Berlin und Meckenheim aufgebaut. Für die Schulung „Kundenorientiertes Telefonieren im User Help Desk“ der Service-Mitarbeiter haben wir uns für die Firma Baldinger & Partner entschieden. Besonders überzeugt hat uns das modulare Schulungskonzept aus Training, Coaching am Arbeitsplatz und Testanrufen. Durch dieses Konzept wurde ein nachhaltiger Lerntransfer in den Arbeitsalltag erreicht.

Insgesamt wurden 100 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus unterschiedlichsten Bereichen mit einem sehr unterschiedlichen Spektrum an Erfahrungen mit Kundenkontakten durch das Trainerteam geschult und vor Ort bei der täglichen Arbeit ausgebildet.

Die Trainerinnen Maren Kaiser und Andrea Benner haben es sehr schnell verstanden, zu den einzelnen Personen ein persönliches und vertrauensvolles Verhältnis aufzubauen. Dies war der ideale Nährboden um schnelle Ergebnisse und gute, nachhaltige Serviceorientierung zu erreichen.

Wir sind sowohl mit den vermittelten Lerninhalten als auch mit den erzielten Ergebnissen sehr zufrieden und würden Baldinger & Partner für diese Aufgabe jeder Zeit wieder unser Vertrauen schenken.

Dies ist insbesondere das Verdienst der Trainerinnen, die bei uns einfach einen sehr guten Job gemacht haben.

Wir freuen uns sehr auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Baldinger & Partner

Mit freundlichem Gruß



Karsten Männig  
Leiter BKZ UHD