

Organisation und Steuerung von Call Centern

Breites Basiswissen

Zielgruppe

(Angehende) Call Center-Manager, Call Center-Leiter sowie Leiter von Kundenservice- und Contact Centern (Inhouse/Kommunikationsdienstleister)

Ziel

Vermittlung wichtiger Grundlagen zu kaufmännischen, personalwirtschaftlichen und rechtlichen Fragen rund um die Organisation und Führung eines Call Centers.

Seminarinhalte

Von der Strategie bis zur Umsetzung

- Planung und Aufbau eines Call Centers
- Management und Steuerung eines Call Centers
- Rolle und Eigenschaften eines Call Center-Leiters (Anforderungsprofil)
- Betriebswirtschaftliche sowie rechtliche Grundlagen
- Operatives Call Center-Controlling
- Rechtliche Fragen im Call Center
- Planungen und Steuerung der Kundenbeziehungen (Inbound/Outbound)
- Personalmanagement und Führungsinstrumente in der Praxis
- Personalentwicklung und Einsatzplanung im Call Center
- Kampagnensteuerung von Inbound- sowie Outbound-Aktionen
- Umsetzung von Strategien und Visionen

Seminardaten

Seminardauer: 2 Tage
 Teilnehmerzahl: 6 bis max. 15 Teilnehmer
 Unterrichtszeiten: 09:00-17:00 Uhr

Preis zzgl. MwSt.: 995 EUR*

Seminarort & Termin

Hamburg | Berlin | Köln Frankfurt | München | Stuttgart

17. / 18.12.09 (Do / Fr) 09. / 10.11.09 (Mo / Di)

04. / 05.02.10 (Do / Fr) 22. / 23.02.10 (Mo / Di)

Schwerin

14. / 15.01.2010 (Do / Fr)

04. / 05.02.2010 (Do / Fr)

*Enthalten sind Teilnahmebestätigung, Seminarunterlagen, Pausengetränke und Gebäck.