

Der Call Center- Teamleiter

Führen Sie Ihr Call Center-Team zu Spitzenleistungen

Machen Sie sich fit für:

- Führung und Entwicklung Ihres Teams
- Souveräne Mitarbeitergespräche
- Konfliktmanagement
- Einsatz von Call Center-Technologie
- Steuerung von Outbound- und Inbound-Kampagnen
- Kapazitäts- und Einsatzplanung
- Präsentation der Teamzahlen
- Selbstmanagement und Arbeitsorganisation

Hoher Praxis-Transfer durch:
Zahlreiche Übungen, Rollenspiele
und Video-Feedback

Fachliche Leitung:



Dunja Deleporte
**KeyConsulting ManagementPartners KCMP –
Beratung, Coaching & Training**

Ihre Praxis-Referenten:



Bernhard M. Fürst
**Deutscher Ring
Krankenversicherungs-
verein a.G.**



Stefan Göckel
**UNION TANK Eckstein
GmbH & Co. KG (UTA)**

So beurteilen ehemalige Teilnehmer das Seminar:

- *„Viele Themen, die ich für die Praxis mitnehme. Tolle Atmosphäre und ein echter Mehrwert für meine Qualifikation.“*
M. Manthey, AOK Rheinland/Hamburg
- *„Praxisnahes Seminar, welches ich nur weiterempfehlen kann.“*
S. Huth, ERT eResearch Technology GmbH

Ihr Termin:

24. bis 26. April 2012 in Frankfurt/M.

Ihr persönlicher Mehrwert:

**Das Management Circle
Fachzertifikat**
„Der Call Center-Teamleiter“

Kooperationspartner:

Professionelles Call Center Management & Technologie



Ihre Seminarleiterin:
Dunja Deleporte, Managing Partner,
KeyConsulting ManagementPartners KCMP – Beratung, Coaching & Training, Osnabrück

Management-Know-how, Technologie und Steuerung

Herzlich willkommen

- Begrüßung durch die Seminarleiterin
- Vorstellung der Teilnehmer
- Erläuterung des Seminarablaufs
- Abgleich mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Managementwissen für Teamleiter

- Kundenwert als Management-Herausforderung
- CRM – was steckt dahinter?
- Qualitätsmanagement – der tägliche Spagat zwischen Kosten und Kundenzufriedenheit

Kompakt: Recht im Call Center

- Basiswissen zu
 - Vertragsrecht
 - Datenschutz
 - Wettbewerbsrecht
 - Arbeitsrecht

Technologie im Call Center

- Überblick über die wichtigsten technischen Komponenten
 - ACD-Anlage (Automatic Call Distribution)
 - Voice Systeme (IVR Interactive Voice Response)
 - CTI (Computer Telephony Integration) u.a.
- Die Wechselbeziehung zwischen den Systemen und deren Bedeutung für die erfolgreiche Steuerung des Call Centers

Stimmen ehemaliger Teilnehmer

- ✓ *„Sehr breit gefächert und praxisnah!“*
- ✓ *„Sehr anschauliches Seminar, macht Lust dies sofort umzusetzen. Konnte sehr viel mitnehmen. In keiner Minute langweilig!“*
- ✓ *„Meine Erwartungen wurden mehr als erfüllt. Ein sehr facettenreich gestaltetes Seminar!“*

Erfolgreicher Einsatz der Call Center-Technik

- Die ACD als wesentliche Datenquelle
 - Identifikation der entscheidenden Kennziffern
 - ACD-Daten richtig analysieren und interpretieren
 - Anrufvolumen und Kapazitäten berechnen
 - Auswirkungen von Unter- und Überdeckung
 - Grafiken als Analyse-Werkzeug
- CTI oder Dialer – Vorteile und Nachteile für sich nutzen

Inbound-Steuerung in Theorie und Praxis

- Die 6 Schritte des Planungskreislaufs: vom Call Load über die Basisbesetzung bis hin zum Dienstplan
- Kapazitäts- und Einsatzplanung mit Praxis- und Übungsbeispielen nach Erlang C
- Die Kosten im Blick – Folgen von Über- bzw. Unterdeckung
- Kennzahlen, Reporting, Service Level

Realtime-Steuerung: Planung im Minutentakt

- Online-Cockpitsysteme: Vor- und Nachteile der Echtzeitsteuerung
 - Welche Informationen muss ich beobachten?
 - Die „Wo sind alle?“ Frage
 - Anruferverhalten verstehen
- Erkennen von durchführbaren Realtime-Aktionen
- Geeignete Realtime-Strategien

Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit der Referentin und den Teilnehmern.

Seminarzeiten

Am 1. Tag ab 8.45 Uhr: Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen

	Beginn des Seminartages	Business Lunch	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.30 Uhr	12.30 – 13.45 Uhr	ca. 18.30 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 – 13.45 Uhr	ca. 18.00 Uhr
3. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 – 13.45 Uhr	ca. 17.30 Uhr

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teeпаusen in Absprache mit den Referenten vorgesehen.

Zielsichere Mitarbeiterführung & Teamleitung



Ihre Seminarleiterin:
Dunja Deleporte

Persönlichkeit, Führung und Mitarbeitergespräche

Erfolgsfaktor Persönlichkeit – ohne geht es nicht

- Was macht einen erfolgreichen Teamleiter aus?
- Welche Erwartungen hat man an einen guten Teamleiter?
- Was erwarten Sie von sich selbst?
- Authentizität und Glaubwürdigkeit

Die „Sandwich-Position“ des Teamleiters

- „Zwischen zwei Stühlen“ und doch souverän – Spannungsfeld zwischen Call Center-Management und Tele-Agent

Selbstführung des Teamleiters

- Selbstbild erkennen und verstehen
- Beweggründe menschlichen Handelns kennen lernen
- Selbstprogrammierung verstehen und gezielt nutzbar machen
- Das individuelle Verhaltensrepertoire erweitern
- Emotionen akzeptieren und ihr Potenzial nutzen
- Barrieren für Veränderung bewusst machen
- Persönliches Changemanagement
- Zeitmanagement und Arbeitsorganisation

Mitarbeiterführung – Besonderheiten der Führung im Call Center

- Fremdbestimmung, Routine, Schichtdienst etc.
- Position der Führungskraft im Team
- Führungskraft in der Rolle als Teamleitung und Teammitglied – der schmale Grad zwischen Führung und Beziehung

Spezielle Anforderungen an den Teamleiter

- Die Qual der Wahl: Wie priorisieren Sie richtig zwischen „Zahlen“ und Mitarbeiterführung
- Management by Objectives
- Immer im Einklang: Teamgedanke vs. Individualziele
- Teamziel und Ergebnisverantwortung

Führungsinstrument: Mitarbeitergespräche

- Das richtige Gespräch zur richtigen Zeit
- Die Wichtigkeit des direkten Kontakts
- Die Anlässe für persönliche Gespräche: Einstellung, Motivation, Zielvereinbarung, Rückkehrer, Beurteilung, Kritik, Förderung, Konfliktbegegnung etc.

Mitarbeitergespräche professionell und souverän führen

- Seien Sie vorbereitet
- Bleiben Sie zielorientiert
- Erzeugen Sie ein angenehmes und faires Gesprächsklima
- Nutzen Sie Gesprächstechniken
- Beachten Sie Kommunikationsgrundsätze
- Befolgen Sie Feedbackregeln und Lenkungstechniken

Ein Praxisbericht mit Tipps, Tricks und Denkanstößen für den persönlichen Alltag



- Wie können Sie die Rolle als Führungskraft noch erfolgreicher wahrnehmen?
- Wie organisieren Sie sich und Ihr Team?
- Wie gehen Sie mit sich und Ihrem Team um?
- Wie präsentieren Sie sich und Ihr Team?

Tipps

- Teamleiterhandbuch und Kladde
- Fragebogen
- Puzzle über den Tellerrand
- Standardbriefing



Bernhard M. Fürst
Bereichsleiter ServiceManagement,
Deutscher Ring Krankenversicherungsverein a.G.,
Hamburg

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Dirk Gollnick
Tel.: 0 61 96/47 22-646
E-Mail: gollnick@managementcircle.de
www.managementcircle.de/inhouse



Konfliktfreie Teamführung & Coaching



Ihre Seminarleiterin:
Dunja Deleporte

Konfliktlösung, Coaching, Positionierung



Kennzahlenorientiertes Führen eines Communication Centers mit Vertriebsfokus – ein Praxisbeispiel aus dem B2B-Bereich

- Führungsleitlinien in der Praxis
- Die Basis: Betriebsvereinbarung
- SMART gesetzte Ziele
- Durchführung von Zielvereinbarungsgesprächen
- Der Balanceakt zwischen Service und Vertrieb
- Umgang mit Kennzahlen und Reporting
- Mitarbeitermotivation und Förderung



Stefan Göckel
Leiter Zentrale Kundenbearbeitung,
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG (UTA),
Kleinstheim

Der Teamleiter als Coach

- Was ist Coaching?
- Coaching – Qualitätssicherung und Motivationskick
- Coachingvorbereitung und -durchführung
- Loslassen und delegieren – die Kraft des „Nein-Sagens“
- Coach the Coach – Netzwerke bilden zur Qualitätssicherung

Herausforderung Konflikte

- Konflikte erkennen
- Typische Konfliktsituationen im Call Center
- Deeskalations-Strategien – Konflikte angehen und lösen

Kommunikation in Konflikten

- Berührungspunkte verlieren
- Sein Gegenüber verstehen
- Einen kühlen Kopf bewahren
- Klar und unmissverständlich sein

Gruppendynamische Prozesse

- Wie können Sie als Teamleiter Einfluss nehmen?
- Situationsbedingtes Fördern oder Vermeiden von Gruppenformation?
- Aufstellen von Verhaltensregeln

EXKURS: Outbound-Steuerung

- Projektmanagement
- Preiskalkulation
- Erfolgsfaktor Gesprächsleitfäden
 - Das A-I-D-A-Prinzip und andere Hilfsmittel für eine kundenorientierte Gesprächsführung
- Reporting, Analyse und Controlling

Interne Vermarktung des Teamleiters

- Präsentation der Teamzahlen
 - Auswahl zielgruppenspezifischer Reports
 - Sauber aufbereitet – selbstbewusst präsentiert
- Positionierung im Unternehmen
 - Wo stehen Sie im Unternehmen?
 - Bedürfnisse interner Kunden erkennen
 - So werben Sie gezielt für sich und Ihr Team

Rückblick und Ausblick

- Offene Fragen
- Das Wichtigste auf einen Blick
- Feedbackrunde

Fakultative schriftliche Zertifikatsprüfung

Die Themen der drei Seminartage werden im Rahmen eines Multiple-Choice-Tests geprüft. Innerhalb von vier Wochen erhalten Sie das Ergebnis und Ihr Zertifikat „Der Call Center-Teamleiter“.

Die Teilnahme an der Zertifikatsprüfung ist fakultativ. Bei Nicht-Teilnahme an der Prüfung erhalten Sie eine Teilnehmer-Bestätigung.

Die Prüfung findet statt von 16.30 – 17.30 Uhr.



www.call-center-community.com



Für alle, die Kundendialog leben!

- ✓ Produkte, Dienstleistungen, Jobs
- ✓ Kontakte, News, Videos, Fotos
- ✓ Umfragen, Interviews, Best-Practices

Kostenlos anmelden, kostenlos mitmachen.



Marcel Hebel

Community Manager
Tel.: 0 61 96/77 999-263
E-Mail: community@webacad.de

Sie als Call Center-Teamleiter sind Erfolgsgarant für modernes Kampagnenmanagement und hohe Mitarbeitermotivation!

Das Team im Tagesgeschäft zu steuern und zu leiten, ist eine der wichtigsten Aufgaben im Call Center. Die Anforderungen steigen ständig: Technik- und Managementwissen, hohe soziale Kompetenz mit überdurchschnittlichen kommunikativen Fähigkeiten, Gespür für die Bedürfnisse des Kunden, des Mitarbeiters und des Managements.

Dieses Seminar hilft Ihnen als Teamleiter mit Tipps und Tricks und zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Teamleistung steigern!

Ihre täglichen Herausforderungen sind

- Korrekte Interpretation von Kennzahlen
- Richtiger Umgang mit ACD-Daten
- Professionelles Management von Telemarketingaktionen
- Erfolgreiche Team- und Mitarbeiterführung
- Ihre eigene Positionierung als Teamleiter

Ihr besonders Plus: Praxis aktuell

Lernen Sie das kennzahlenorientierte Führen des Communication Centers mit Vertriebsfokus der **UTA** kennen. **Denkanstöße** für Ihren persönlichen Teamleiteralltag und wertvolle **praktische Tipps** erhalten Sie außerdem von dem **Deutschen Ring Krankenversicherungsverein a.G.**

Ihr Nutzen aus diesem Seminar

- ✓ Technik, Kennzahlen und ACD-Daten
- ✓ Reporting und Präsentation
- ✓ In- und Outbound-Projektmanagement
- ✓ Führung und Motivation
- ✓ Selbstmanagement und Arbeitsorganisation

Ihr Mehrwert

Neben fundiertem Fachwissen und vielen Übungen bietet Ihnen die Abschlussprüfung die Möglichkeit, die **Zertifikats-Auszeichnung „Der Call Center-Teamleiter“** von Management Circle zu erlangen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!



Miriam Seiler

Miriam Seiler
Projektleiterin
CallCenterWorld®-Akademie
Tel.: 0 61 96/47 22-684
E-Mail: miriam.seiler@managementcircle.de

Dunja Deleporte, Dipl.-Volkswirtin, ist General Partner bei **KeyConsulting ManagementPartnersKCMP – Beratung, Coaching & Training** in Osnabrück. Ihre Schwerpunkte liegen in der strategischen Marketingberatung von Call Centern (in- und extern), Dienstleistern sowie Verlagen. Zuvor war Dunja Deleporte unter anderem als Divisionsleiterin bei einem Call Center-Dienstleister für die Führung von drei Call Centern verantwortlich. Bei einer Verlagsgruppe war Sie als Call Center-Managerin sowohl für den Aufbau eines Inhouse-OutboundCenters als auch für die Auswahl und Steuerung der externen Agenturen zuständig. Dunja Deleporte ist zudem regelmäßig als Dozentin in Management Seminaren für Unternehmen und als Prozess-Coach im Call Center Management tätig.

Bernhard M. Fürst ist Bereichsleiter des **Deutschen Ring Krankenversicherungsverein a.G.** (ein Unternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe) und verantwortet die operativen Prozesse (Antrag, Vertrag und Leistung) der Krankenversicherung. Zuvor war er Bereichsleiter der spartenübergreifenden Kommunikationsdrehscheibe ServiceManagement der Deutschen Ring Versicherungsgruppe. Darüber hinaus hatte Bernhard M. Fürst Projektverantwortung für verschiedene Projekte in den Bereichen Maklervertrieb, Direktvertrieb, Personal und Führung sowie CRM im Haus Deutscher Ring.

Stefan Göckel ist Leiter Zentrale Kundenbearbeitung (ZKB) beim international agierenden Tankkartenanbieter **UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG (UTA)** und verantwortet die Bereiche KundenService, MAUT RegistrierungService, ServicekartenManagement und Logistik. Nach absolviertem BWL Studium startete Stefan Göckel als Berater in die Customer Care/Communication Center Branche und wechselte nach Stationen bei Lufthansa GTS, Diners Club und ConCardis im Jahr 2011 zur UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG nach Aschaffenburg. Während seinen unterschiedlichen Managementfunktionen im KundenService setzte er bereits Projekte wie den Aufbau einer mehrsprachigen Kundenbetreuung, die Implementierung eines zentralen Beschwerdemanagements und Kündigungsrückgewinnung erfolgreich um. Das Thema Inbound Sales mit Cross- und Up-Selling Ansätzen ist ein besonderer Schwerpunkt seiner Tätigkeit.



Call Center Know-how aus 1. Hand –
von Praktikern für Praktiker!

Wir bieten Ihnen ein **breites Weiterbildungsangebot**,
das Sie fit macht für
modernes Kundenkontaktmanagement.

Kontaktieren Sie uns unter: +49 (0) 61 96/47 22 -800
oder **www.callcenterworld-akademie.de**

Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Sie erfahren, wie Sie

- sich als Teamleiter noch **besser positionieren**.
- **professionell mit Kennzahlen** im Call Center umgehen.
- Ihr Team zu noch mehr **Leistung und Erfolg** führen.
- **In- und Outbound-Kampagnen** erfolgreich steuern.

Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Teamleiter, Team Leader** und **Supervisoren** aus den folgenden Bereichen: **Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Telemarketing, Kundenservice, Kundendienst**. Angesprochen sind Call Center Teamführungskräfte, die ihre **fachliche, soziale und methodische Kompetenz ausbauen** wollen. Außerdem richtet sich das Seminar an angehende Teamleiter, die sich mit ihrer kommenden Aufgabe vertraut machen wollen.

Termin und Veranstaltungsort

24. bis 26. April 2012 in Frankfurt/M.

Hotel Hessischer Hof, Friedrich-Ebert-Anlage 40, 60325 Frankfurt/M.
Tel.: 069/7540-2917, Fax: 069/7540-2912
E-Mail: reservations@hessischer-hof.de

Zimmerreservierung

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle



Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle **WissensWerte** an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das dreitägige Seminar der CallCenterWorld®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together, Dokumentation und fakultativer Zertifikatsprüfung € 2.195,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Der Call Center-Teamleiter

WS

Ich/Wir nehme(n) teil am:

24. bis 26. April 2012 in Frankfurt/M.

04-70580

Dieses ist das 1. 2. 3. Seminar, das ich aus dem Veranstaltungsprogramm der CallCenterWorld®-Akademie innerhalb der letzten zwei Jahre buche. Bitte berücksichtigen Sie einen Rabatt in Höhe von:

€ 100,- (2. Buchung) € 150,- (3. Buchung)

1 Name/Vorname

Position/Abteilung

2 Name/Vorname

Position/Abteilung

3 Name/Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon/Fax

@ E-Mail

Datum

Unterschrift

Ansprechpartner/in im Sekretariat:

Anmeldebestätigung bitte an:

Abteilung

Rechnung bitte an:

Abteilung

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/04-70580**

Postanschrift: **Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

