

CALL CENTER WORLD® AKADEMIE

Ihr Weiterbildungsprogramm rund um das Call Center Management

Machen Sie sich zum unverzichtbaren Call Center-Experten –
kompetent, souverän & motiviert



Mit dem richtigen Fachwissen auf Erfolgskurs:

- ✓ Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz für Call Center-Profis
- ✓ Aktuelles Expertenwissen von Praktikern für Praktiker
- ✓ Tipps & Erfahrungsberichte für das „daily business“

Kooperationspartner:

 CALL CENTER
VERBAND
DEUTSCHLAND

CallCenter PROFI


MANAGEMENTCIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

www.callcenterworld-akademie.de



Der Call Center-Teamleiter

Die Anforderungen, ein Call Center-Team zu leiten steigen ständig: Technik- und Managementwissen, hohe soziale Kompetenz mit überdurchschnittlichen kommunikativen Fähigkeiten, Gespür für die Bedürfnisse des Kunden, des Mitarbeiters und des Managements.

In Ihrer zentralen Schnittstellenposition als Teamleiter ist es wichtig, eine hohe Motivation bei den Agenten zu schaffen, aber auch reibungslos funktionierende Arbeitsprozesse und eine hohe Zielerreichung zu gewährleisten.

Dieses Seminar gibt Ihnen viele Tipps und Tricks und zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Teamleistung weiter steigern!

Und das lernen Sie:

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

Ihre Experten:



Dunja Deleporte
KeyConsulting ManagementPartners KCMP – Beratung, Coaching & Training



Bernhard M. Fürst
Deutscher Ring Krankenversicherungsverein a.G.



Stefan Göckel
UNION TANK Eckstein GmbH & Co. KG

Ihr Termin:

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

Die Teilnahme für das dreitägige Seminar beträgt € 2.195,- inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together, Dokumentationsunterlagen und fakultativer Zertifikatsprüfung.

Operatives Call Center Management

Steigender Kostendruck, anspruchsvollere Kunden sowie der Einsatz multimedialer Techniken führen zu wachsenden Anforderungen an das operative Call Center Management.

Eine einfache Steuerung der Call Center-Leistungen über Service Level reicht heute nicht mehr aus. Ziel ist es, einen reibungslosen Ablauf im operativen Geschäft zu gewährleisten und die Balance zwischen Servicequalität und Kosten zu halten.

Nutzen Sie unser Seminar, um ein noch besseres Gespür für Wirkungszusammenhänge und Steuerungsmöglichkeiten im „daily business“ aufzubauen.

Und das lernen Sie:

- ▶ Planungskreislauf und Forecasting
- ▶ Realtime- und Intra-Day-Steuerung
- ▶ Reporting-Tools – die wichtigsten Datenquellen
- ▶ Interne Vermarktung der Call Center-Leistungen
- ▶ Wichtige Tools zur Qualitätsmessung
- ▶ Hilfen im Umgang mit Worst Case-Szenarien
- ▶ Hinweise zur optimalen internen Vermarktung des Call Centers

Ihre Experten:



Dunja Deleporte
KeyConsulting ManagementPartners KCMP – Beratung, Coaching & Training



Manuel A. Schindler
Rswn Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft



Joachim Priessnitz
REWE-Foodservice GmbH

Ihr Termin:

19. und 20. Juni 2012 in Köln

Die Teilnahme für das zweitägige Seminar beträgt € 1.695,- inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und Dokumentationsunterlagen.



Call Center mit Kennzahlen steuern

Im Call Center gibt es eine Fülle von Kennzahlen. Gerade in diesem sehr komplexen Umfeld bieten Kennzahlensysteme für Sie die wesentliche Entscheidungsgrundlage. Im Spannungsfeld zwischen Qualität, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit gilt es, die richtigen Steuerungsgrößen zu identifizieren und damit das Geschäft zu lenken.

Der Aufbau eines effizienten Controlling-Systems zur Überwachung aller Prozesse ist dabei für Sie unabdingbar. Controlling Know-how und aktives Kennzahlenmanagement zählen daher zu Ihren Schlüsselqualifikationen als effektiver Call Center-Manager.

Und das lernen Sie:

- ▶ Die Instrumente des Call Center-Controllings effizient einsetzen
- ▶ Wesentliche Kennzahlen im Call Center nutzen
- ▶ Ein effizientes Kennzahlensystem aufbauen
- ▶ Kostentreiber identifizieren und minimieren
- ▶ Kundenzufriedenheit messen
- ▶ Balance zwischen Kunden-, Leistungs- und Mitarbeiterorientierung halten
- ▶ Ihr Team kennzahlengestützt führen

Ihre Experten:



Dr. Manfred Wolff
eXceed consulting GmbH



Rüdiger Schlicht
QVC Call Center GmbH & Co. KG



Uwe Lamnek
1 & 1 Internet Service GmbH

Ihr Termin:

13. und 14. Juni 2012 in Düsseldorf

Die Teilnahme für das zweitägige Seminar beträgt € 1.695,- inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und Dokumentationsunterlagen.

Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern

Mehr als die Hälfte der Inhouse Call Center vergeben häufig bis regelmäßig Aufträge an externe Call Center-Dienstleister. Ob es um eine komplette Auslagerung von Geschäftsprozessen, die Abdeckung von Auslastungsspitzen oder die Verlagerung von Outbound Calls zum Outsourcing Partner geht – je besser Sie die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister gestalten, desto höher wird die Qualität des erbrachten Kundendialogs und damit der Erfolg Ihrer Kampagne und Ihres Unternehmens sein. Erfahren Sie in diesem Kompakt-Seminar, wie Outsourcing professionell, effizient und für alle Beteiligten vorteilhaft gestaltet wird.

Und das lernen Sie:

- ▶ Kriterien für die Auswahl des richtigen Outsourcing Partners
- ▶ Kernpunkte im Ausschreibungsverfahren und in der Verhandlungsphase
- ▶ Vergütungsmodelle und Service Level Agreements
- ▶ Qualitätssicherung und -steuerung
- ▶ Relevante Mess- und Kenngrößen
- ▶ Kündigungs- und Ausstiegsszenarien
- ▶ Zivil- und strafrechtliche Aspekte des Outsourcing

Ihre Experten:



Uwe Selbmann
ClientSolutions GmbH



Manuel A. Schindler
Rswn Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft



Igor Lakus
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH

Ihr Termin:

23. und 24. Mai 2012 in Köln

Die Teilnahme für das zweitägige Seminar beträgt € 1.695,- inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und Dokumentationsunterlagen.



Liebe Call Center-Profis,

mit dem Expertenwissen der CallCenterWorld®-Akademie **machen Sie Ihr Call Center zum Aushängeschild Ihres Unternehmens!**

Ergreifen Sie Ihre Weiterbildungschance für Ihre anspruchsvolle Position als Fach- und Führungskraft im modernen Contact Center Management. Machen Sie sich zum unverzichtbaren Call Center-Experten – kompetent, souverän & motiviert!

Für jeden das Richtige!

Wir bieten Ihnen ein **breites Weiterbildungsangebot** und **praxisnahes Rüstzeug** für

- hohe Qualität im Kundendialog,
- mehr Umsatz im In- und Outbound,
- effiziente Abläufe im Customer Service,
- professionelles Kampagnenmanagement,
- profitable Führung und Steuerung,
- partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern
- und motivierte und erfolgreiche Mitarbeiter!

Unsere Qualitätsgarantie für Sie!

Inhalt und Konzeption aller Veranstaltungen der CallCenterWorld®-Akademie sind mit Experten der CallCenterWorld®, der Leitveranstaltung der Call Center-Branche, abgestimmt und speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Die Konzepte fußen auf intensiven Marktrecherchen und orientieren sich an Teilnehmer-Rückmeldungen.

Sie möchten mehr wissen?

Gerne senden wir Ihnen zu einzelnen Veranstaltungen ausführliche Programme zu. Sie können uns auch jederzeit gern nach Ihrem passenden Bildungsbedarf fragen. Rufen Sie uns einfach an, denn nichts ist so hilfreich wie ein persönliches Gespräch.



Miriam Seiler
Projektleiterin
CallCenterWorld®-Akademie
seiler@managementcircle.de
Tel.: + 49 (0) 61 96/47 22-684



Stefan Wolf
Kundenservice
Management Circle AG
kundenservice@managementcircle.de
Tel.: + 49 (0) 61 96/47 22-800

Das sagen Teilnehmer über unsere CallCenterWorld®-Akademie-Seminare:

„Die Themen wurden praxisnah und kompetent vorge-tragen, so dass der Wissenstransfer in das Unternehmen gewährleistet ist.“ M. Maier, Baur Versand

„Extrem informativ, fundiert, sehr guter Aufbau. Für mich und meine Aufgaben zukünftig hat sich die Teilnahme sehr gelohnt.“ T. Guckes, IKEA Service Center



Die CallCenterWorld®-Akademie unterstützt Sie bei Ihren beruflichen Herausforderungen!

Nutzen Sie unser Angebot für Ihren individuellen Weiterbildungsbedarf! Wir unterstützen Sie durch punktgenaue Weiterbildung bei Ihren beruflichen Zielen – mit Augenmaß und Kompetenz!

Die CallCenterWorld®-Akademie bietet aktuelles Expertenwissen, brandneue Entwicklungen, hilfreiche Tipps und Empfehlungen sowie neue Motivation für Ihre Aufgaben.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

1. **Erfahrene Top-Referenten** – die Experten der CallCenterWorld®
2. **Stark praxisorientierte Inhalte** – didaktisch hervorragend aufbereitet
3. **Qualifizierte Teilnehmer-Zertifikate** – Ihr persönlicher Bildungsnachweis
4. **Networking und Erfahrungsaustausch** mit Kollegen in der gleichen beruflichen Situation
5. Lernen in **angenehmer Atmosphäre**
6. Ausführliche Seminar- und Kongressunterlagen für Ihren **nachhaltigen Lernerfolg**
7. **Starke Kooperationspartner** – Call Center Verband Deutschland und Call Center Profi
8. **Weiterbildung auf hohem Niveau** – mit exzellenter Bewertung von Teilnehmern



Der Leitkongress der Branche

Die **CallCenterWorld®** ist Europas größte internationale Kongressmesse für Call Center, Customer Care und Kundenservice. In der Kombination aus Kongress und Fachmesse ist die CallCenterWorld® einzigartig und hat sich als die Leitveranstaltung in Europa etabliert.

Verpassen Sie nicht die Trends von Morgen und sichern Sie sich bereits heute einen Teilnehmerplatz!

Kongress: 28. und 29. Februar 2012

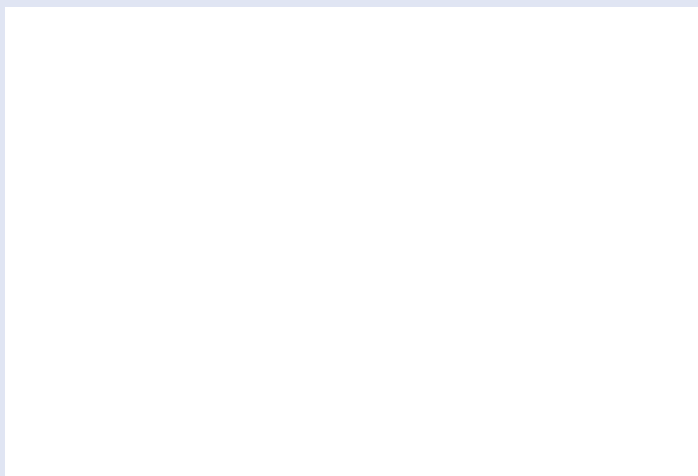
Innovations-Tag: 27. Februar 2012

Inspirations-Tag: 1. März 2012

Messe: 28. Februar bis 1. März 2012

Estrel Convention Center, Berlin

Mit dem Qualitätssiegel und dem Expertenwissen der CallCenterWorld®-Akademie machen Sie Ihr Call Center zum Aushängeschild Ihres Unternehmens! Ergreifen Sie jetzt Ihre Weiterbildungschance!



Gerne informieren wir Sie unverbindlich und senden Ihnen folgende Einzelprogramme zu:

- Der Call Center-Teamleiter
- Operatives Call Center Management
- Call Center mit Kennzahlen steuern
- Zusammenarbeit mit Call Center-Dienstleistern

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 der Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Anmeldebedingungen

Die jeweilige Teilnahmegebühr der Veranstaltungen entnehmen Sie bitte der einzelnen Beschreibung. Beachten Sie Ihren Preisvorteil bei Buchung mehrerer Seminare:

Bei Buchung des zweiten Seminars der CallCenterWorld®-Akademie innerhalb der letzten zwei Jahre erhalten Sie einen Rabatt in Höhe von € 100,-; ab dem dritten Seminar verringert sich die Teilnahmegebühr um € 150,-.

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 Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700** Fax: **-999**
 E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**
 Internet: **www.callcenterworld-akademie.de**
 Postanschrift: **Management Circle AG**
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.
 Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**



Bitte hier ausfüllen!

Hiermit melde ich mich zu folgenden Veranstaltungen an:


1.
Termin:
2.
Termin:

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: <input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> 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.

	Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung. Infos unter: www.managementcircle.de/bahn	