



Zertifizierte/r Leiter/-in KDC ADG



Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte



Professionalisieren Sie gezielt das Kunden-Dialog-Center (KDC) in Ihrem Unternehmen! Mit unserem exzellenten und modular aufgebauten Management Programm machen Sie das KDC fit für den professionellen Kundendialog und lernen qualifizierte Beratungsmethoden kennen, die zu Ihrem Team passen! Sie entwickeln neben fachlichem Wissen Ihre Führungsqualitäten gezielt weiter und vermitteln Ihren Mitarbeitern kompetent und souverän, wie moderne Inbound- und Outbound-Telefonie funktioniert.



Zur Buchung
über den
Online-Shop.



Ihre Ansprechpartnerin:
Michelle Schneider
T: +49 2602 14-174
michelle.schneider@adg-campus.de



Inhaltsschwerpunkte:

Kundenverhalten und Kundenanforderungen ändern sich zurzeit in rasantem Tempo. Für die Zukunftsfähigkeit einer Bank ist es elementar, diese Anforderungen auf allen Kontakt- und Vertriebskanälen zu erfüllen. Als Leiter KDC stehen Sie vor der Herausforderung, Ihr Institut für den Omnikanal-Vertrieb fit zu machen. Ihre Aufgabe ist es, Ihr Kunden-Dialog-Center professionell zu führen und Ihre Mitarbeiter in der Inbound- und Outbound-Telefonie auf dem neuesten Stand zu halten. So bieten Sie Ihren Kunden stets unkomplizierte und qualifizierte Telefon- und Videoberatung inkl. eines kundenorientierten Reklamationsmanagements.

Die Module sind auf die Zukunftsfähigkeit und den Geschäftserfolg von genossenschaftlichen Unternehmen zugeschnitten. Der Titel „Zertifizierte/r Leiter/-in KDC ADG“ wird nach Belegung von **vier Pflichtmodulen** und mindestens **einem Wahlmodul** vergeben.

Pflichtmodule

- Sales & After Sales
- Kundenservice Center
- Führung
- Projekt-/Fallstudien

Wahlmodule

- Customer Relationship Management
- Digitalisierung von Vertriebsstrategien
- Digitale Innovative Marketinginstrumente
- Aufsichtsrechtliche Grundlagen Marketing & Vertrieb
- Marketing- & Vertriebscontrolling

Termine:

Die Termine zu den einzelnen Modulen sowie weitere Informationen finden Sie in unserem Online-Shop.

Anmelde-Nr.: ZERT0012

Preise für Mitglieder der ADG/des Fördervereins:

Bronze.....	ab 9.262,50
Silber.....	ab 9.067,50
Gold.....	ab 8.775,00
Platin.....	ab 8.580,00

Ihr individueller Gesamtpreis richtet sich danach, welche Module Sie in 2024 und welche in den Folgejahren durchlaufen. Sie erhalten zusätzlich den für ihr Haus bei Buchung gültigen Mitgliederrabatt.

Preis für Nicht-Mitglieder:

ab 9.750,00 €