



Zertifizierte/r Leiter/-in KDC ADG



Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte



Professionalisieren Sie gezielt das Kunden-Dia-
log-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 fach-
lichem Wissen Ihre Führungsqualitäten gezielt
weiter und vermitteln Ihren Mitarbeitern kom-
petent 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-Ver-
trieb fit zu machen. Ihre Aufgabe ist es, Ihr Kunden-Dialog-
Center professionell zu führen und Ihre Mitarbeiter in der In-
bound- und Outbound-Telefonie auf dem neuesten Stand zu
halten. So bieten Sie Ihren Kunden stets unkomplizierte und
qualifizierte Telefon- und Videoberatung inkl. eines kunden-
orientierten 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 Mit-
gliederrabatt.*

Preis für Nicht-Mitglieder:

ab 9.750,00 €