



Modul

Kundenservice Center

[Preis](#)
[Details](#)

Anmelde-Nr.

KTGR000673

Diese Veranstaltung richtet sich an
Führungskräfte und
Spezialisten
Bieten Sie Ihren Kunden
qualitativ hochwertige
Serviceerlebnisse und heben
Sie sich erfolgreich vom
Wettbewerb ab! Mit dem
richtigen Know-how holen Sie
Ihre Kunden zukünftig
kompetent und professionell
ab. Strukturen, Prozesse und
Kapazitäten eines modernen
Kundenservice Center: Mit

diesem Modul befähigen wir Sie, das KSC modern und zukunftsfähig aufzustellen!

Wir beraten Sie gerne.



Michelle Schneider

Produktmanagerin

[+49 2602 14-174](tel:+49260214174)

michelle.schneider@adg-campus.de

Beschreibung

Ist Deutschland eine Service-Wüste? Dieses Modul unterstützt Sie dabei, Ihren Kunden qualitativ hochwertige Servicerlebnisse anzubieten, mit der Sie sich vom Wettbewerb abheben! Der Vorteil gut organisierter,

funktionierender Kunden-Service-Center (KSC) liegt darin, auf effiziente und zeitsparende Weise „alltägliche“ Kundenaufträge"arbeiten, sowohl per E-Mail, per Telefon oder Video. Wenn dies auf eine kundenfreundliche Art geschieht, profitieren Anbieter und Konsument gleichermaßen. Das vorliegende Modul vermittelt detaillierte Kenntnisse über Inbound- und Outbound-Telefonie. Nicht nur die technischen und organisatorischen Details eines KSC werden hier thematisiert – auch die Möglichkeiten der Einbindung"e Gesamtorganisation werden aufgezeigt.

Inhalte

- Herausforderungen"r „Service-Wüste Deutschland“ 2020

- Kundenservice Center als Instrument der Kundenbindung und des Vertriebs

- Das KSC als Kunden-Dialog-Center
 - Inbound-Center für eine bessere Kundenberatung
 - Outbound-Center als Methode für besseren Verkauf

- Implementierung des Kundenservice-Centers"e Organisation

- Neue Trends im Service und im Kundenservice-Center

Nutzen

- Sie erhalten detaillierte Kenntnisse über Inbound- und Outbound-Telefonie.

- Sie lernen die Strukturen, Prozesse und Kapazitäten innerhalb eines KSC kennen und werden auch"e Lage versetzt, diese zu bewerten und zukunftsgerichtet zu gestalten.

- Sie schaffen mit dem KSC eine Basis,"n Omnikanalvertrieb auszubauen und professionell"stalten.

Dozenten

Carsten Franz, Partner Dialog Unternehmensberatung GmbH

Carsten Franz ist Geschäftsführer / Gesellschafter der Partner Dialog. Er berät Banken bei strategischen, vertrieblichen und prozessualen Themenstellungen. Wichtig ist aus seiner Sicht der Dreiklang von Vertrieb & effizienten Prozessen & Mitarbeiter-/Führung.
