



Erfahrungsaustausch LeiterIn KDC Zusatztermin

Buchungsnummer
ST0221-277

Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte KDC

In unserem Workshop „Erfahrungsaustausch LeiterIn KDC“ frischen Sie Ihr Wissen auf und tauschen sich mit Ihren KollegInnen aus anderen Häusern"tuellen Themen aus. Durch die Diskussion können Sie Vor- und Nachteile der

aktuellen Ausrichtung des KDC anhand von Praxisbeispielen erkennen. Somit erweitern Sie Ihr Know-how und können für Ihr Haus wertvolle Anregungen nutzen und bei Bedarf umsetzen.

Veranstaltungsart

Workshop

Dauer (in Tagen)

3

Termin

24.11.2021 - 26.11.2021

Zu erreichender Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Preis

2.115,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden in Ihren Bestellprozess berücksichtigt.

Beschreibung

Zahlreiche Fragen und Aufgaben seitens der BankkundInnen können von den MitarbeiterInnen in Ihrem Kundenservicecenter (KDC) schnell, unbürokratisch und zuverlässig erledigt werden.

Dabei ist das KDC oft die erste Anlaufstelle für KundInnen, InteressentInnen und Beschwerden. Aus diesem Grund spielt diese Einheit eine zentrale Rolle in der KundInnen- und Interessentenkommunikation. Kurz gesagt: Das

KDC ist der „heiße Draht“ zur/m KundIn!

Um alle Anliegen von Ihren KundInnen und MitarbeiterInnen kompetent lösen"önnen, müssen Sie als Verantwortlicher für das Kundenservicecenter Ihr Wissen hinsichtlich aktueller Aspekte, Entwicklungen und Handlungsoptionen in Ihrem Bereich permanent auf dem aktuellen Stand halten.

Inhalte

Die inhaltlichen Schwerpunkte des Erfahrungsaustauschs legen wir mit Ihnen vor Ort fest. Somit ist gewährleistet, dass"nen aktuellen Bezug"n Themen gibt.

Mögliche Themen zu Neuerungen, Entwicklungen und Fragestellungen ergeben sich aus den folgenden Oberbegriffen:

- Inbound
- Outbound
- Social Media Chat
- Online-Beratung / Videoberatung / Telefonberatung
- Kundenzuordnung KDC (GeschäftskundInnen / GewerbekundInnen / PrivatkundInnen)
- Eigene Dienstleistungen für dritte Unternehmen

Nutzen

- Durch die einheitliche Teilnehmergruppe vertiefen Sie die zentralen Themen des KDC.
- Aufbauend auf Ihrem fundierten Wissen erweitern Sie Ihre Kenntnisse systematisch – dies"len Entwicklungsstufen eines KDC.
- Sie lernen anhand von Praxisbeispielen die Stolpersteine und Fallstricke bei der Umsetzung der Themenstellungen aus der Qualifizierungsreihe „LeiterIn KDC“ kennen und erarbeiten anschließend gemeinsam effiziente Lösungen.
- Sie haben die Möglichkeit, mit den anderen TeilnehmerInnen die Vor- und Nachteile der aktuellen Ausrichtung und des Leistungsportfolios Ihres Bereichs"skutieren. Profitieren Sie"m Feedback der Gruppe. Gleichzeitig bekommen alle TeilnehmerInnen wertvolle Anregungen für die wirksame Darstellung Ihrer Verantwortungsbereiche"r eigenen Bank.

Dozenten

Carsten Franz, Partner-Dialog Unternehmensberatung

Carsten Franz ist langjähriger Berater bei der Partner-Dialog Unternehmensberatung GmbH. Vor seiner Zeit als Berater war er einer Genossenschaftsbank als Marktbereichsleiter tätig. Sein Schwerpunkt liegt auf der vertrieblichen Ausrichtung von Organisationen, Strukturen und Prozessen.

Uwe Niermann, BI Consulting GmbH & CO. KG

Uwe Niermann ist seit 2008 Geschäftsführer der BI Consulting GmbH & Co. KG. Vorher war er – nach seiner Tätigkeit als Führungskraft in einer genossenschaftlichen Bank – als Trainer und Berater einer großen genossenschaftlichen Beratungsgesellschaft tätig.