



## Erfahrungsaustausch LeiterIn KDC

Buchungsnummer  
**ST0222-092**

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 über aktuelle Themen aus. Die Diskussion ermöglicht es Ihnen, anhand von

Praxisbeispielen Vor- und Nachteile der aktuellen Ausrichtung des KDC kennen. Auf diese Weise erweitern Sie Ihr know how und können wertvolle Anregungen für Ihr Haus nutzen und ggf. umsetzen.

Veranstaltungsart

**Workshop**

Dauer (in Tagen)

**3**

Termin

**02.11.2022 - 04.11.2022**

Zu erreichender Abschluss

**Teilnahmebescheinigung**

Preis  
**2.185,00 €**

Aktions- und Gutscheincodes werden in den Bestellprozess berücksichtigt.

### **Beschreibung**

Zahlreiche Fragen und Aufgaben seitens der BankkundInnen können von den MitarbeiterInnen in dem Kundendialogcenter (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“ zum Kunden!

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

## **Inhalte**

- Themen zur 1. Gestaltungsstufe KDC – Inbound
- Tendenzen und Entwicklungen zum Outbound
- Social Media-Chat
- Ansätze und Vertriebsideen zur Telefon- und Online-Beratung
- Umsetzungsmanagement zum KDC Firmenkunden
- Umsetzungsmanagement zur Kundensegmentierung im KDC
- Eigene Dienstleistungen für dritte Unternehmen
- Digitalisierung im KDC
- Persönliche Themen und Fragestellungen

Die inhaltlichen Schwerpunkte des Erfahrungsaustausches legen wir mit Ihnen vor Ort fest. Damit ist ein aktueller Bezug"n Themen gewährleistet.

## **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 TeilnehmerInnenn 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.