



Zertifizierte/r Leiter/-in KDC ADG

Buchungsnummer

ZERT0012

Diese Veranstaltung richtet sich an:

Führungskräfte

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

>> Detaillierte Produkt- und Preisinformationen finden Sie weiter unten im PDF "Produkt- und Preisinformationen".

Veranstaltungsart

Qualifizierungs-/ Managementprogramm

Preis

9.750,00 €

Mitglieder 8.505,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden im weiteren Bestellprozess berücksichtigt.

Beschreibung

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/-in KDC stehen Sie vor der Herausforderung, Ihr Institut für den Omnikanalvertrieb fit zu machen. Ihre Aufgabe ist es, Ihr Kunden-Dialog-Center professionell zu führen und Ihre Mitarbeitende in der Inbound- und Outbound-Telefonie auf dem neuesten Stand zu halten. So bieten Sie Ihren Kunden stets unkomplizierte und dennoch qualifizierte Telefon- und Videoberatung inkl. eines kundenorientierten Reklamationsmanagements.

Die Termine finden Sie bei den jeweiligen Modulen.

Zugangsvoraussetzungen:

- Nachweis Basiskompetenz (z.B. erfolgreiche Teilnahme am entsprechenden GenoPE-Kompetenznachweis zum Thema oder vergleichbare Kenntnisse)
- mindestens dreijährige Berufspraxis (im Themenbereich)
- oder Abschluss eines wirtschaftswissenschaftlichen (Fach-)Hochschulstudiums (Bachelor, Master oder vergleichbare Qualifikation)
- Über den Zugang entscheidet im Einzelfall die ADG.

Inhalte

Nutzen

- Sie erfahren, wie ein KDC effizient im Spannungsfeld von Qualität und Produktivität gesteuert wird
- Sie erhalten wichtige Anregungen für die Förderung Ihrer Mitarbeitenden in den Kompetenzen Fachlichkeit, Methodik, Kommunikation und Persönlichkeit.
- Sie prüfen Ihr erworbenes Wissen auf Praxistauglichkeit.
- Sie erhalten wichtige Anregungen für die Förderung Ihrer Mitarbeitenden in den Kompetenzen Fachlichkeit, Methodik, Kommunikation und Persönlichkeit.

Dozenten



Produkt- und Preisinformationen 169.5 KB