



Qualifizierungs-/ Managementprogramm

Zertifizierte/r Leiter/-in KDC ADG

Preis
Details

Anmelde-Nr.

ZERT0012
9.950,00 €

Bronze 9.452,50 €

Silber 9.253,50 €

Gold 8.955,00 €

Platin 8.756,00 €

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".

Wir beraten Sie gerne.



Michelle Schneider

Produktmanagerin

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

michelle.schneider@adg-campus.de



DOWNLOAD PRODUKT- UND PREISINFORMATIONEN

Beschreibung

Kundenverhalten und Kundenanforderungen ändern sich zurzeit"antem Tempo. Für die Zukunftsfähigkeit einer Bank ist"ementar, diese Anforderungen auf allen Kontakt- und Vertriebskanälen zu erfüllen. Als Leiter/-in KDC stehen Sie vor der Herausforderung, Ihr Institut für den Omnikanalvertrieb fit"chen. Ihre Aufgabe ist es, Ihr Kunden-Dialog-Center professionell"ühren und Ihre Mitarbeitende"r Inbound- und Outbound-Telefonie auf dem neuesten Stand"lten. 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"tsprechenden 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"n Kompetenzen Fachlichkeit, Methodik, Kommunikation und Persönlichkeit.
- Sie prüfen Ihr erworbenes Wissen auf Praxistauglichkeit.
- Sie erhalten wichtige Anregungen für die Förderung Ihrer Mitarbeitenden"n Kompetenzen Fachlichkeit, Methodik, Kommunikation und Persönlichkeit.

Dozenten

