



Kundenservice Center

Buchungsnummer
RT0222-038

Diese Veranstaltung richtet sich an:
Führungskräfte und SpezialistInnen

Bieten Sie Ihren KundInnen qualitativ hochwertige Serviceerlebnisse und heben Sie sich erfolgreich vom Wettbewerb ab! Mit dem richtigen Know-how holen Sie Ihre KundInnen 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!

Veranstaltungsart

Modul

Termin

20.03.2023 - 26.04.2023

Zu erreichender Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Workload (in h)

30

Preis

1.890,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden in Ihren Bestellprozess berücksichtigt.

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 zu bearbeiten, 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 in die Gesamtorganisation werden aufgezeigt.

Inhalte

- Herausforderungen in der „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, vertrieblischen und prozessualen Themenstellungen. Wichtig ist aus seiner Sicht der Dreiklang von Vertrieb & effizienten Prozessen & Mitarbeiter-/Führung.