ADG

Workshop

Erfahrungsaustausch Leiter/-in KDC 2. Zusatztermin

Preis
Details

Anmelde-Nr.

ST23-00243

Termin

09.10.2023 - 11.10.2023

2.520,00 €

Bronze	**2.268,00 €**
Silber	**2.268,00 €**
Gold	**2.268,00 €**

Diese Veranstaltung richtet sich an

Führungskräfte KDC
In unserem Workshop „Erfahrungsaustausch Leiter/-in KDC“ frischen Sie Ihr Wissen auf und tauschen sich mit Ihren Kollegen 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.

Wir beraten Sie gerne.

Michelle Schneider
Produktmanagerin Verbandsprüfer-Lehrgang

Telefon: (0 26 02) 14-1 74
Telefax: (0 26 02) 14 95-1 74

michelle.schneider@adg-campus.de

Beschreibung

Zahlreiche Fragen und Aufgaben seitens der Bankkunden können von den Mitarbeitenden"nem Kundenservice-Center (KDC) schnell, unbürokratisch und zuverlässig erledigt werden.

Dabei ist das KDC oft die erste Anlaufstelle für Kunden, Interessenten und Beschwerden. Aus diesem Grund spielt diese Einheit eine zentrale Rolle"r Kunden- und Interessentenkommunikation. Kurz gesagt: Das KDC ist der „heiße Draht“"n Kunden!

Um alle Anliegen von Ihren Kunden und Mitarbeitenden kompetent lösen"önnen, müssen Sie als Verantwortlicher für das Kundenservice-Center 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 Erfahrungsaustauschs legen wir mit Ihnen vor Ort fest. Somit ist gewährleistet, dass"nen aktuellen Bezug"n Themen gibt.

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 „Leiter/-in KDC“ kennen und erarbeiten anschließend gemeinsam effiziente Lösungen.
- Sie haben die Möglichkeit, mit den anderen Teilnehmenden die Vor- und Nachteile der aktuellen Ausrichtung und des Leistungsportfolios Ihres Bereichs"skutieren. Profitieren Sie"m Feedback der Gruppe. Gleichzeitig bekommen alle Teilnehmenden 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" 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"ner genossenschaftlichen Bank – als Trainer und Berater einer großen genossenschaftlichen Beratungsgesellschaft tätig.