ADG

Modul

Kundenservice Center - Präsenztermin

Preis
Details

Anmelde-Nr.

RT26-00052

Termin

20.04.2026 - 22.04.2026

1.950,00 €

Bronze	**1.852,50 €**
Silber	**1.813,50 €**
Gold	**1.755,00 €**
Platin	**1.716,00 €**

Diese Veranstaltung richtet sich an

Führungskräfte und Spezialisten

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

Wir beraten Sie gerne.

Michelle Schneider

Produktmanagerin

+49 2602 14-174

michelle.schneider@adg-campus.de

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"arbeiten, 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"e Gesamtorganisation werden aufgezeigt.

Inhalte

- Herausforderungen"r „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, vertrieblichen und prozessualen Themenstellungen. Wichtig ist aus seiner Sicht der Dreiklang von Vertrieb &

effizienten Prozessen & Mitarbeiter-/Führung.