



Kundenservice Center

Buchungsnummer

RT24-00008

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!

Veranstaltungsart

Modul

Dauer (in Tagen)

3

Termin

12.04.2024 - 24.05.2024

Zu erreichender Abschluss

Teilnahmebescheinigung

Workload (in h)

30

Preis

1.950,00 €

Bronze 1.852,50 €

Silber 1.813,50 €

Gold 1.755,00 €

Platin 1.716,00 €

Aktions- und Gutscheincodes werden im weiteren 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 in die 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 in die Lage versetzt, diese zu bewerten und zukunftsgerichtet zu gestalten.
- Sie schaffen mit dem KSC eine Basis, um den Omnikanalvertrieb auszubauen und professionell zu gestalten.

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.