



Workshop

Erfahrungsaustausch Leiter/-in KDC

Preis
Details

Anmelde-Nr.

ST24-00424

Termin

22.07.2024 - 24.07.2024

2.600,00 €

Bronze 2.470,00 €

Silber 2.418,00 €

Gold 2.340,00 €

Platin 2.288,00 €

Diese Veranstaltung richtet sich an
Führungskräfte KDC
In unserem Workshop
„Erfahrungsaustausch Leiter:in
KDC“ frischen Sie Ihr Wissen
auf und tauschen sich mit Ihren
KollegInnen 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

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

michelle.schneider@adg-campus.de

Beschreibung

Zahlreiche Fragen und Aufgaben seitens der Bankkunden können von den Mitarbeitern"nem Kundensdialogcenter (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 in der Kunden- und Interessentenkommunikation. Kurz gesagt: Das KDC ist der „heiße Draht“ zum Kunden!

Um alle Anliegen von Ihren Kunden und Mitarbeitern kompetent lösen zu können, müssen Sie als Verantwortlicher für das Kundenservicecenter 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 Erfahrungsaustausches legen wir mit Ihnen vor Ort fest. Damit ist ein aktueller Bezug zu den Themen gewährleistet.

Nutzen

- Durch die einheitliche Teilnehmergruppe vertiefen Sie die zentralen Themen des KDC.
- Aufbauend auf Ihrem fundierten Wissen erweitern Sie Ihre Kenntnisse systematisch – dies sind die 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 Teilnehmern die Vor- und Nachteile der aktuellen Ausrichtung und des Leistungsportfolios Ihres Bereichs zu diskutieren. Profitieren Sie vom Feedback der Gruppe. Gleichzeitig bekommen alle Teilnehmer wertvolle Anregungen für die wirksame Darstellung Ihrer Verantwortungsbereiche in der 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 er 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 in einer genossenschaftlichen Bank – als Trainer und Berater einer großen genossenschaftlichen Beratungsgesellschaft tätig.
