

Der Call Center- Teamleiter

Mit Vorabfragebogen:
Ihre Themenwünsche
im Seminar

So führen Sie Ihr Call Center-Team zu Spitzenleistungen

Machen Sie sich fit für Ihre Aufgaben:

- Teams optimal entwickeln und zielgerichtet leiten
- Mitarbeitergespräche souverän führen
- Professionelles Konfliktmanagement betreiben
- Innovative Call Center-Technologie optimal einsetzen
- Digitalisierung im Call Center: von Chat-Integration, Apps, Bots und Blogs
- Outbound- und Inbound-Kampagnen zielgerichtet steuern
- Kapazitäts- und Einsatzplanung effizient planen
- Wichtige rechtliche Grundlagen kennen und DSGVO-konform agieren

100% Praxis-
Sofort umsetzbar.

Fachliche Leitung:



Karsten Geisler
**KeyConsulting – Beratung,
Coaching & Training**

Ihre Experten aus der Praxis:



Antje Sawitzki
**Transgourmet Deutschland
GmbH & Co. OHG**



Rainer Wilmers
CosmosDirekt

Profitieren Sie von den exklusiven Praxisberichten
der CosmosDirekt und der Transgourmet Deutschland
GmbH & Co. OHG

Ihr persönlicher Mehrwert:

Das Management Circle
Fachzertifikat:
„Der Call Center-Teamleiter“

So beurteilen ehemalige Teilnehmer das Seminar:

- ✓ „*Sehr interessant. Aktuell und ausführlich. Sehr verständlich übergebracht.*“
S. Steins, KHS Know-How Systems GmbH
- ✓ „*Kurzweilige Veranstaltung mit viel Fachwissen für jeden. Top Referenten. Sehr zu empfehlen.*“
S. Dedecke, BHS Bad Homburger Servicegesellschaft mbH

Über 270 Teilnehmer
haben dieses Seminar mit der
Note 1 bewertet

Ihr Termin:
22. bis 24. Januar 2019 in Köln

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Kooperationspartner:

CCV
Die Stimme der Branche.

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

Professionelles Call Center-Management und Technologie



Ihr Seminarleiter:
Karsten Geisler, Consultant, **KeyConsulting – Beratung, Coaching & Training**, Osnabrück

Management-Know-how, Technologie und Steuerung

Herzlich willkommen

- Begrüßung durch die Seminarleitung
- Vorstellung der Teilnehmer und Abgleich mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer
- Erläuterung des Seminarablaufs

Managementwissen für Teamleiter

- Kundenwert als Management-Herausforderung
- CRM – was steckt dahinter?
- Qualitätsmanagement – der tägliche Spagat zwischen Kosten und Kundenzufriedenheit

Mit allen gesetzlichen Neuerungen

Kompakt: Recht im Call Center

- Basiswissen zu Vertragsrecht, Wettbewerbsrecht und Arbeitsrecht
- DSGVO-Update

Technologie im Call Center

- Überblick über die wichtigsten technischen Komponenten
 - ACD-Anlage (Automatic Call Distribution)
 - Sprachanalyse: Tools
 - Einsatzgebiete von Chatbots und Messengern
- Die Wechselbeziehung zwischen den Systemen und deren Bedeutung für die erfolgreiche Steuerung des Call Centers

Digitalisierung im Call Center

- Big Data: sinnvolle Nutzung im Kundenservice
- Multi-Channel: intelligente Kommunikation über alle Kanäle
- Digitalisierung: die Herausforderungen in der Personalentwicklung

Erfolgreicher Einsatz der Call Center-Technik

- Die ACD als wesentliche Datenquelle
 - Identifikation der entscheidenden Kennziffern
 - ACD-Daten richtig analysieren und interpretieren
 - Anrufvolumen und Kapazitäten berechnen
 - Auswirkungen Unter- und Überdeckung
 - Grafiken als Analyse-Werkzeug
- Dialer: Vorteile und Einsatzgebiete

Inbound-Steuerung in Theorie und Praxis

- Die 6 Schritte des Planungskreislaufs: vom Call Load über die Basisbesetzung bis hin zum Dienstplan
- Kapazitäts- und Einsatzplanung mit Praxis- und Übungsbeispielen nach Erlang C
- Die Kosten im Blick – Folgen von Über- bzw. Unterdeckung
- Kennzahlen, Reporting, Service Level

Realtime-Steuerung: Planung im Minutentakt

- Online-Cockpitsysteme: Vor- und Nachteile der Echtzeitsteuerung
 - Welche Informationen muss ich beobachten?
 - Die „Wo sind alle?“ – Frage
 - Anruferverhalten verstehen
- Erkennen von durchführbaren Realtime-Aktionen
- Geeignete Realtime-Strategien

Get-together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit dem Referenten und den Teilnehmern.

Seminarzeiten

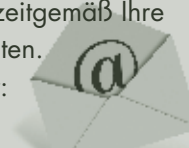
Am 1. Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee ab 8.30 Uhr

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 18.30 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 18.00 Uhr
3. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 17.30 Uhr

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit der Trainerin und den Teilnehmern vorgesehen.

AKTUELL UND AUF DEN PUNKT!

Nutzen Sie unseren E-Mail-Service, um zeitgemäß Ihre Top-Themen bequem per E-Mail zu erhalten. Ihr persönliches Profil verwalten Sie unter:
www.managementcircle.de/email



Zielsichere Mitarbeiterführung und Teamleitung

Ihr Seminarleiter:
Karsten Geisler

Persönlichkeit, Führung und Mitarbeitergespräche

Erfolgsfaktor Persönlichkeit – ohne geht es nicht

- Was macht einen erfolgreichen Teamleiter aus?
- Welche Erwartungen hat man an einen guten Teamleiter?
- Was erwarten Sie von sich selbst?
- Authentizität und Glaubwürdigkeit

Die „Sandwich-Position“ des Teamleiters

- „Zwischen zwei Stühlen“ und doch souverän – Spannungsfeld zwischen Call Center-Management und Tele-Agent

Selbstführung des Teamleiters

- Selbstbild erkennen und verstehen
- Beweggründe menschlichen Handelns kennenlernen
- Selbstprogrammierung verstehen und gezielt nutzbar machen
- Das individuelle Verhaltensrepertoire erweitern
- Emotionen akzeptieren und ihr Potenzial nutzen
- Barrieren für Veränderung bewusst machen
- Persönliches Changemanagement
- Zeitmanagement und Arbeitsorganisation

Mitarbeiterführung – Besonderheiten der Führung im Call Center

- Fremdbestimmung, Routine, Schichtdienst etc.
- Position der Führungskraft im Team
- Führungskraft in der Rolle als Teamleitung und Teammitglied – der schmale Grad zwischen Führung und Beziehung

Spezielle Anforderungen an den Teamleiter

- Change Management: tiefgreifende Veränderungen
- Personalmanagement: Auswirkungen der Digitalisierung
- Startup-Denke und Fehlerkultur
- Teamziel und Ergebnisverantwortung

Führungsinstrument Mitarbeitergespräche

- Das richtige Gespräch zur richtigen Zeit
- Die Wichtigkeit des direkten Kontakts
- Die Anlässe für persönliche Gespräche: Einstellung, Motivation, Zielvereinbarung, Rückkehrer, Beurteilung, Kritik, Förderung, Konfliktbegegnung

Mitarbeitergespräche professionell und souverän führen

- Seien Sie vorbereitet
- Bleiben Sie zielorientiert
- Erzeugen Sie ein angenehmes und faires Gesprächsklima
- Nutzen Sie Gesprächstechniken
- Beachten Sie Kommunikationsgrundsätze
- Befolgen Sie Feedbackregeln und Lenkungstechniken

Ein Praxisbericht mit Tipps, Tricks und Denkanstößen für Ihren Alltag



- Mitarbeitergespräche – dafür sollten Sie sich Zeit nehmen
- Konfliktmanagement – so klappt es
- Coaching im Service Center – wichtige Erfolgsfaktoren



Rainer Wilmers
Geschäftsführer,
CosmosDirekt Unternehmensgruppe,
Saarbrücken

Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

Operatives Call Center Management

26. und 27. März 2019 in **Frankfurt/M.**

Nähere Informationen gibt Ihnen **Eberhard Bergmann**,
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Konfliktfreie Teamführung und Coaching

Ihr Seminarleiter:
Karsten Geisler

Konfliktlösung, Coaching, Positionierung

Der Teamleiter als Coach

- Was ist Coaching?
- Coaching – Qualitätssicherung und Motivationskick
- Coachingvorbereitung und -durchführung
- Loslassen und delegieren – die Kraft des „Nein-Sagens“
- Coach the Coach – Netzwerke bilden zur Qualitätssicherung

Herausforderung Konflikte

- Konflikte erkennen
- Typische Konfliktsituationen im Call Center
- Deeskalations-Strategien – Konflikte angehen und lösen

Kommunikation in Konflikten

- Berührungspunkte verlieren
- Sein Gegenüber verstehen
- Einen kühlen Kopf bewahren
- Klar und unmissverständlich sein

Kennzahlen als Entscheidungsfinder



- Wechselwirkung von Kennzahlen anhand von Praxisbeispielen
- Steuerung der Prozesse durch Kennzahlenanalyse
- Wie Digitalisierung und Business Intelligence Unternehmensstrukturen verändern



Antje Sawitzki
Leiterin Support und Services,
Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG,
Berlin

Gruppendynamische Prozesse

- Wie können Sie als Teamleiter Einfluss nehmen?
- Situationsbedingtes Fördern oder Vermeiden von Gruppenformation?
- Aufstellen von Verhaltensregeln

EXKURS: Outbound-Steuerung

- Projektmanagement
- Preiskalkulation
- Erfolgsfaktor Gesprächsleitfäden
 - Das A-I-D-A-Prinzip und andere Hilfsmittel für eine kundenorientierte Gesprächsführung
- Reporting, Analyse und Controlling

Interne Vermarktung des Teamleiters

- Präsentation der Teamzahlen:
 - Auswahl zielgruppenspezifischer Reports
 - Sauber aufbereitet – selbstbewusst präsentiert
- Positionierung im Unternehmen
 - Wo stehen Sie im Unternehmen?
 - Bedürfnisse interner Kunden erkennen
 - So werben Sie gezielt für sich und Ihr Team!

Rückblick und Ausblick

- Offene Fragen
- Das Wichtigste auf einen Blick
- Feedbackrunde

Fakultative schriftliche Zertifikatsprüfung

Die Themen der drei Seminartage werden im Rahmen eines Multiple-Choice-Tests geprüft.



Innerhalb von vier Wochen erhalten Sie das Ergebnis und Ihr Zertifikat **„Der Call Center-Teamleiter“**.

Die Teilnahme an der Zertifikatsprüfung ist fakultativ. Bei Nicht-Teilnahme an der Prüfung erhalten Sie eine Teilnahme-Bestätigung.

Die Prüfung findet von 16.30 – 17.30 Uhr statt.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Malena Palinski

Tel.: +49 6196 4722-932

E-Mail: malena.palinski@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Sie als Call Center-Teamleiter sind Erfolgsgarant für ein modernes Kampagnenmanagement und eine hohe Mitarbeitermotivation.

Das Team im Tagesgeschäft zu steuern und zu leiten, ist eine der wichtigsten Aufgaben im Call Center. Die Anforderungen steigen ständig: Technik- und Managementwissen, hohe soziale Kompetenz mit überdurchschnittlichen kommunikativen Fähigkeiten, Gespür für die Bedürfnisse des Kunden, des Mitarbeiters und des Managements.

Dieses Seminar hilft Ihnen als Teamleiter mit Tipps und Tricks und zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Teamleistung, trotz höher werdenden Anforderungen, steigern.

Ihre täglichen Herausforderungen sind

- Korrekte Interpretation von **Kennzahlen**
- Richtiger Umgang mit **ACD-Daten**
- Professionelles Management von **Telemarketingaktionen**
- Erfolgreiche **Team- und Mitarbeiterführung**
- Ihre eigene **Positionierung als Teamleiter**

Ihr besonderes PLUS: Praxis aktuell

Lernen Sie das **kennzahlenorientierte Führen des Call Centers der Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG** in Berlin. Außerdem erhalten Sie **Denkanstöße** für Ihren persönlichen Teamleiteralltag und wertvolle **praktische Tipps** von der **CosmosDirekt**.

Ihr Nutzen aus diesem Seminar

- Technik, Kennzahlen und ACD-Daten
- Reporting und Präsentation
- In- und Outbound-Projektmanagement
- Update Digitalisierung und DSGVO
- Führung und Motivation

Ihr Mehrwert

Neben fundiertem Fachwissen und vielen Übungen bietet Ihnen die Abschlussprüfung die Möglichkeit, die **Zertifikats-Auszeichnung „Der Call Center-Teamleiter“** von Management Circle zu erlangen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



Stefanie Wendt

Stefanie Wendt

Projektmanagerin

Tel. +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

Ihr Referententeam

Karsten Geisler

ist freier Trainer und Consultant bei **KeyConsulting – Beratung, Coaching & Training** in Osnabrück. Seine Schwerpunkte liegen in der strategischen Kommunikations- und Marketingberatung von Call Centern (in- und extern), Dienstleistern sowie mittelständischen Unternehmen. Karsten Geisler ist Unternehmer und Aufsichtsrat und war bereits in der Pionierzeit der Branche ab 1989 als Führungskraft bei mehreren großen Dienstleistern wie SellbyTel oder TelForYou-Proffkom im In- als auch im Outbound Call Center tätig. Seine Expertise als Coach und Trainer liegt im Bereich Fach- und Führungskräfte-Training, Kommunikation im Call Center, im Verkauf sowie im Telesales.

Antje Sawitzki

ist Leiterin Support und Services bei der **Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG** in Berlin. In dieser Position ist sie verantwortlich für die Personalabteilung, das Controlling, die IT, das Projekt- und Prozessmanagement, das Training, das Qualitätsmanagement und das Workforcemanagement. Zuvor war Antje Sawitzki Leiterin der Kundenbetreuung des Friedrichstadt-Palastes in Berlin, davor war sie Leiterin des Qualitätsmanagements bei der Quelle Communication Center Berlin GmbH. Schon während des Studiums der Kulturwissenschaften an der Viadrina in Frankfurt/O. sammelte sie vielschichtige Berufserfahrung im Call Center. Danach folgte eine langjährige Beschäftigung beim Universalversender QUELLE, wo sie als Assistentin der Geschäftsführung, Trainerin und später als Leiterin des Qualitätsmanagements am Standort Berlin in über 10 Jahren im Customer Care Bereich umfassende Fähigkeiten und Kenntnisse erwarb.

Rainer Wilmers

ist Geschäftsführer Verkauf- und Kundenservice bei **CosmosDirekt** in Saarbrücken. Er verantwortet den Kanal Telefonie mit den Bereichen Inbound Care/Sales und Outbound Sales. Rainer Wilmers verfügt über 13 Jahre Führungserfahrung in der Call Center-Branche. Vor CosmosDirekt war der gelernte Bankkaufmann als Geschäftsführer bei avocis und der Tectum Group tätig.

■ Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Das Seminar richtet sich an **Teamleiter, Teamleader** und **Supervisoren** aus den Bereichen: **Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Telemarketing, Kundenservice, Kundendienst.** Angesprochen sind Call Center Teamführungskräfte, die ihre **fachliche, soziale und methodische Kompetenz ausbauen** wollen. Außerdem richtet sich das Seminar an angehende Teamleiter, die sich mit ihrer kommenden Aufgabe vertraut machen wollen.

■ Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Sie erfahren, wie Sie

- sich als Teamleiter noch **besser positionieren.**
- Konflikte angehen und **souverän meistern.**
- **professionell mit Kennzahlen** im Call Center umgehen.
- Ihr Team zu noch mehr **Leistung und Erfolg** führen.
- **In- und Outbound-Kampagnen** erfolgreich steuern.

■ Termin und Veranstaltungsort

22. bis 24. Januar 2019 in Köln

01-86316

Hotel Mondial am Dom Cologne
Kurt-Hackenberg-Platz 1
50667 Köln
Tel.: +49 221 2063-0
Fax: +49 221 2063-527
E-Mail: h1306@accor.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: **www.managementcircle.de/01-86316**

PDF zum Ausdrucken: **www.managementcircle.de/form**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das dreitägige Seminar der CCW@-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together, Dokumentation und fakultativer Zertifikatsprüfung € 2.195,-. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.. **Bei Buchung des 2. Seminars der CCW-Akademie erhalten Sie € 100,- Rabatt, bei der 3. Buchung der CCW-Akademie erhalten Sie € 150,- Rabatt.**

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter **www.managementcircle.de**



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: **www.managementcircle.de/bahn**