

# 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 Führungsaufgaben

- Teams optimal entwickeln und führen
- Mitarbeitergespräche souverän führen
- Professionelles Konfliktmanagement betreiben
- Innovative Call Center-Technologien optimal einsetzen
- Digitalisierung im Kundenservice: Omnichannel, Messenger, Chatbots, Sprachanalyse, RPA & Co.
- Mit Kennzahlen effektiv planen und effizient steuern
- Kapazitäts- und Einsatzplanung teamorientiert gestalten
- Wichtige rechtliche Grundlagen kennen und DSGVO-konform agieren

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

So beurteilen ehemalige Teilnehmer dieses Seminar

- ✓ „Kurzweilig und gut.“
- ✓ „Super zum Netzwerken und sehr empfehlenswert.“
- ✓ „Tolle Referenten mit viel Praxiserfahrung.“

Ihr exklusiver Termin

**22. bis 24. Oktober 2019** in **Frankfurt/M.**

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

Fachliche Leitung



Karsten Geisler  
**KeyConsulting**

Ihre Experten aus der Praxis



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



Rainer Wilmers  
**CosmosDirekt**

Ihr persönlicher Mehrwert



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

Kooperationspartner:

**CCV**  
Die Stimme der Branche.

## Professionelles Call Center Management und Technologie



Ihr Seminarleiter:  
Karsten Geisler, Senior Consultant, **KeyConsulting**, 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, Big Data & Co. – was steckt dahinter?
- Qualitätsmanagement – der tägliche Spagat zwischen Kosten und Kundenzufriedenheit

#### Kompakt: Recht im Call Center

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

mit allen  
gesetzlichen  
Neuerungen

#### Technologien im Call Center

- ACD, CTI & Co.: Überblick über die wichtigsten technischen Komponenten
- Omnichannel, Messenger & Co.: Anforderungen an einen 24/7-Kundenservice auf allen Kanälen
- Chatbots, RPA & Co.: Chancen beim Einsatz von Robotern bei der Automatisierung von digitaler Kommunikation

#### Digitalisierung im Customer Service

- CRM und Big Data: Daten für Exzellenz in der Kundenbeziehung einsetzen
- KI und digitale Assistenten: Chancen von Spracherkennung und Mensch-Maschine-Kooperation nutzen
- Generation Z und Digital Leadership: Auswirkungen der Digitalisierung auf Strategie, Organisation und Personalentwicklung verstehen

#### Nutzung von Technologien im Call Center

- ACD und andere Systeme effektiv als Datenquelle nutzen
  - 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 Tages 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 8.45 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

Am allen Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit dem Seminarleiter und den Teilnehmern vorgesehen.

# 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 kennen lernen
- 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

## Führung und Kommunikation

- Zielorientierte Mitarbeitergespräche führen
- Kommunikation im Team verstärkt
- Digital Leadership
- Fehler- und Feedback-Kultur entwickeln
- Wissensarbeit und lebenslanges Lernen

## 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

## BEACHTEN SIE AUCH UNSERE VERANSTALTUNG

### Operatives Call Center Management

13. und 14. November 2019 in Köln

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**  
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de  
Web: www.managementcircle.de/11-87542

# 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
- 

## 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**,  
Saarbrücken

### 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

malena.palinski@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



# Zum Seminarinhalt

**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 werdender 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 kennen. 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.



*Stefanie Wendt*

**Stefanie Wendt**

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-623

stefanie.wendt@managementcircle.de

## Ihr Referententeam

### Karsten Geisler

ist Experte für Call- und Communication-Center, Berater für Prozessoptimierung und Digitalstrategie sowie Trainer und Coach für Fach- und Führungskräfte. Seit 1989 sammelte er Erfahrung in führenden Direkt- und Telefonmarketing-Agenturen, als Key-Account-Manager, Leiter Gesamtkommunikation und Marketing sowie als Co-Founder eines Mikrofinanz-Institutes und Gründungsberater. Als Trainer und Coach bringt er hohe fachliche wie kommunikative Kompetenz und branchenübergreifende Erfahrungen aus Hunderten von Kundenprojekten, mehr als 250 Seminaren und Tausenden Stunden von Einzelcoachings ein.

### Antje Sawitzki

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

### Rainer Wilmers

ist seit 2012 Geschäftsführer Verkauf- und Kundenservice bei **CosmosDirekt**. Er verantwortet die Kanäle Telefonie und Chat. Rainer Wilmers verfügt über 20 Jahre Führungserfahrung in der Call Center Branche. Vor CosmosDirekt war der gelernte Bankkaufmann als Geschäftsführer bei avocis und der Tectum Group tätig.

# Der Call Center-Teamleiter

## ■ 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.

## ■ Termin und Veranstaltungsort

**22. bis 24. Oktober 2019** in **Frankfurt/M.**

10-87533

INNSIDE by Meliá Frankfurt Ostend

Hanauer Landstrasse 81

60314 Frankfurt/M.

Tel.: +49 69 299252-0

Fax: +49 69 299252-999

E-Mail: [innside.frankfurt.ostend@melia.com](mailto:innside.frankfurt.ostend@melia.com)

## ■ Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

Sie erfahren, wie Sie

- sich als Teamleiter noch **besser positionieren**.
- **neue Technologien** erfolgreich **einführen** und für Ihren Erfolg nutzen.
- 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.

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/10-87533](http://www.managementcircle.de/10-87533)

PDF zum Ausdrucken: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

E-Mail: [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

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

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

### 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 € 2.395,-. 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](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die unten genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://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 rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.  
Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)