

# 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

- ✓ „Sehr interessant. Aktuell und ausführlich. Sehr verständlich vermittelt.“
- ✓ „Super Austausch mit anderen Teilnehmern und den Referenten.“
- ✓ „Sympathische Referenten mit spannenden Praxisvorträgen.“

Bitte wählen Sie Ihren Termin

5. bis 7. Mai 2020 in Köln

27. bis 29. Oktober 2020 in Frankfurt/M.

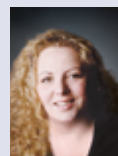
Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

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.

Melden Sie sich jetzt an! [www.managementcircle.de/05-88226](http://www.managementcircle.de/05-88226)

## 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

### Personalmanagement im Call Center

11. und 12. März 2020 in Köln  
24. und 25. November 2020 in Berlin

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**  
+49 6196 4722-800, kundenservice@managementcircle.de  
Web: [www.managementcircle.de/03-87637](http://www.managementcircle.de/03-87637)

### 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.

# 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



**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, Umsetzung von Digitalisierungsstrategien, Wahrung des Datenschutzes, überdurchschnittlich kommunikative Fähigkeiten, Gespür für die Bedürfnisse des Kunden, des Mitarbeiters und des Managements.

**Dieses Seminar gibt Ihnen als Teamleiter Rüstzeug und Struktur und zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Teamperformance trotz wachsender Anforderungen weiter steigern.**

## Ihre täglichen Herausforderungen sind

- ✓ Korrekte Interpretation von **Kennzahlen** und **Daten**
- ✓ **Implementierung** neuer **Technologien**
- ✓ zielgerichtete **Inbound-Steuerung** und **Outbound-Kampagnen**
- ✓ erfolgreiche **Team-** und **Mitarbeiterführung**
- ✓ Ihre eigene **Positionierung** als **Teamleiter**
- ✓ Umgang mit **Change Prozessen** und **Konflikten**

## 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**. Unsere erfahrenen und von der **CCW** bekannten **Praxisreferenten** geben spannende Einblicke in ihre Unternehmen.

## Ihr Nutzen aus diesem Seminar

- ✓ Technologien und Digitalisierung
- ✓ Reporting und Präsentation
- ✓ In- und Outbound-Projektmanagement
- ✓ Update Digitalisierung und DSGVO
- ✓ Führung und Motivation

## 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

## 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. 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 im bei der Quelle Communication Center Berlin GmbH. Schon während des Studiums der Kulturwissenschaften an der Viadrina in Frankfurt 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 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.

**CCW-Blog**  
News und Trends zu Call Center Themen!  
MANAGEMENTCIRCLE®  
Jetzt folgen!  [www.ccw.eu/blog](http://www.ccw.eu/blog)  
 [www.twitter.com/callcenterworld](https://www.twitter.com/callcenterworld)

# 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.

## ■ 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.

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

### 5. bis 7. Mai 2020 in Köln

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

05-88226

### 27. bis 29. Oktober 2020 in Frankfurt/M.

Le Meridien Frankfurt  
Wiesenhüttenplatz 28-38, 60329 Frankfurt/M.  
Tel.: +49 69 2697-834, Fax: +49 69 2697-812  
E-Mail: reservations@lemeridienfrankfurt.com

10-88227

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen 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/05-88226](http://www.managementcircle.de/05-88226)

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, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. 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)