



Führungs- und Steuerungskompetenz

für Team-Manager und
Führungskräfte im Call- und
Customer-Servicecenter

pr*o*fiTel
ONLINE
AKADEMIE

ONLINE-Kommunikation und -Lernen



ONLINE COURSE



Führungs- und Steuerungskompetenz für Team-Manager und Führungskräfte im Call- und Servicecenter

Nutzen Sie das z.Zt. **umfangreichste Aus- oder Weiterbildungs-Angebot** für (angehende) **Führungskräfte im Customer-Service-Center und Vertriebs-Innendienst** für Ihre persönliche Weiterbildung auf Basis

1. eines **multimedialen Blended-Learning-ONLINE-Lehrgangs** (absolvieren Sie die Selbstlernphasen auf jedem Endgerät (PC, Notebook, Tablet, Smartphone) wann, wo, wie lange und so schnell Sie wollen).
2. Erleben Sie die **Live-Online-Seminare** und **Live-Tutorials** auf der Meeting-Plattform 'ZOOM'.
3. Tauschen Sie sich untereinander und mit den Trainern / Dozenten auf einer **interaktiven FORUM-Plattform** aus.
4. einer (inzwischen) über **30-jährigen Erfahrung** und der erfolgreichen und zertifizierten Ausbildung von über 700 angehenden oder quer eingestiegenen Führungskräften in Call- bzw. Customer-Service-Organisationen.





Dieser ONLINE-Lehrgang wurde speziell entwickelt für:

- ➔ alle heutigen und zukünftigen Teamleiter und Führungskräfte in Call- und Servicecentern oder User-Helpdesks.
- ➔ Leiter(innen) von (kleineren) Vertriebsinnendienstern oder Serviceteams
- ➔ Berater oder Trainer(innen) sowie (Online-)Tutoren, die sich mit den spezifischen Wirkmechanismen von Serviceorganisationen vertraut machen möchten.

Nach dem Besuch dieses Lehrgangs wissen Sie:

- ➔ warum Call- bzw. Customer-Service-Center welche spezifischen Anforderungen an Mitarbeiter und ihre direkten Führungskräfte stellen.
- ➔ welche Herausforderungen, aber speziell auch Gestaltungsmöglichkeiten Sie zur Sicherung und Verbesserung der Qualität und Performance Ihres Teams haben.
- ➔ mit Hilfe welcher „must“ und „nice to have“-Kennzahlen Sie Ihr Team steuern können
- ➔ wie Sie die Personalkapazität richtig vorherbestimmen und eine effiziente Personaleinsatzplanung erzielen.
- ➔ welche Service-Center-Technologien (der Telekommunikation/EDV) Sie sinnvoll bei Ihrer Arbeit unterstützen
- ➔ wie Sie geeignete Mitarbeiter finden, motivieren und zu Höchstleistungen bringen.
- ➔ wie Sie schwierige Führungssituationen und Konflikte erfolgreich meistern.

Themen-Schwerpunkte des Lehrgangs sind:

- ✎ Faktoren der Kundenzufriedenheit
- ✎ Aufbau und Abläufe im Callcenter
- ✎ Grundlagen des Qualitätsmanagements
- ✎ Operative Teamsteuerung mit Kennzahlen
- ✎ Personaleinsatzplanung
- ✎ Personalauswahl, -führung und -motivation
- ✎ Relevantes Recht (Betriebsverfassungs-, Arbeitsrecht u.ä.)

Die Call- und Service-Center-Führungskraft und ihre Aufgaben



Werden Sie zertifizierte Service-Center-Führungskraft

Das Aufgabenspektrum der Führungskraft in den verschiedenen Organisationen ist weit gefächert und hängt im Wesentlichen von der Größe, dem Leistungsportfolio und den internen Strukturen eines Call- bzw. Service-Centers ab. Es gibt jedoch weitreichende Übereinstimmungen in den zentralen Aufgabengebieten. Der profiTel-Führungskraft-Ausbildung liegt daher ein Tätigkeitsbild zugrunde, das zwei gleichgewichtete Hauptaufgaben definiert:

1. Führung und Performance-Entwicklung der Mitarbeiter zur Erreichung der vereinbarten Individual- und Teamziele mit einem stabilen und leistungsorientierten Team.
2. Steuerung und Optimierung der Arbeitsabläufe unter fachlichen, technischen und organisatorischen Aspekten.

In ihrer zentralen Position, am Knotenpunkt zwischen Mitarbeitern, Service-Center-Leitung und Kunden, sorgen die Führungskräfte für schnelle und zielgerichtete Problemlösungen, beständige Qualitätssicherung, hohe Arbeitsmotivation, ein gutes Betriebsklima und eine reibungslose Kommunikation zwischen allen betroffenen Personen. Und: Sie tragen damit letztlich in erheblichem Maße zur Zielerreichung der Projekte der Abteilung und des Unternehmens bei. Daher ist eine weitreichende Förderung der dringend erforderlichen Kompetenzen aller Führungskräfte eine Basis des Servicecenter-Erfolgs.

Ausbildung mit Anspruch

Die **profiTel-Führungskraft-Ausbildung** verfolgt den Anspruch, ihre Teilnehmer zu **vollwertigen Allround-Führungskräften** im Service-Center im operativen Bereich weiterzuentwickeln. Die Inhalte und deren Gewichtung orientieren sich streng an den o.g. Hauptaufgaben und deren Anforderungen sowie an dem Curriculum und den Prüfungsanforderungen zum zertifizierten „Team-Manager Call & Communication (CCV¹)“



Eine Win-Win-Situation durch Vorteile für Mitarbeiter und Unternehmen

Vorteile für die Mitarbeiter

- ❖ **Modular:** Aufbau aus einzelnen Lerninhalten mit individuellen Lernzielen, die aufeinander aufbauen.
- ❖ **Sinnvoll:** Kombination aus Live-Online-Seminaren und Live-Tutorials, **Selbstlerneinheiten, WBT`s, Lernvideos, Lernchecks** und **Homeworks** und **Präsenzeinheiten**.
- ❖ **Flexibel:** Da alle Live-Online-Seminare und Tutorials **aufgezeichnet** werden, können sie jederzeit (wieder) abgerufen und angeschaut werden.
- ❖ **Unterstützt:** Überprüfung der Lernerfolge durch Lernchecks und Homeworks. Hilfestellung bei Fragen durch Tutoren.
- ❖ **Zertifiziert:** Zertifikat der profiTel-AKADEMIE nach erfolgreicher Absolvierung des Kurses oder optional: **neutrale Zertifizierung durch die HZA (Hanseatische Zertifizierungs Agentur)** zum (Team-) Manager (Call & Communication). Ein auch vom Branchen-Verband CCV empfohlener qualifizierter Abschluss.

Vorteile für das Unternehmen

- ❖ **Vielseitig:** Über 30 Lerneinheiten (**WBT`s, Lehrvideos**) sowie **6 Live-Tutorials und 7 Live-Online-Seminare** decken das gesamte Spektrum des Service-Center-Managements ab und reichen von Organisation und operativer Steuerung über die Personaleinsatzplanung bis hin zum Projektmanagement.
- ❖ **Kenntnisreich:** Die profiTel-AKADEMIE verfügt über eine mehr als **30-jährige Erfahrung** in der Wissensvermittlung von Service-Center-relevanten Inhalten und über 10 Jahre Erfahrungen in Online-Lehrveranstaltungen.
- ❖ **Zeitsparend:** E-Learning-Module können (auch) in der Freizeit oder in ruhigen Zeiten im Unternehmen (wann, wie lange, wo, **auf jedem internetfähigen Gerät**) bearbeitet werden.
- ❖ **Günstig:** **Keine Reisekosten** durch Teilnahme vom eigenen Schreibtisch oder vom Homeoffice aus.
- ❖ **Einfach:** **Minimaler technischer Aufwand** (lediglich DSL-Internetzugang, PC-Soundkarte und Lautsprecher / Headset, Webcam sowie E-Mail-Adresse werden benötigt).



Vier Argumente für die profiTel-Führungskräfte-Ausbildung

Seriöser Kompetenznachweis

Die optionale Abschlussprüfung führt zum von der HZA (Hanseatische Zertifizierungsagentur) bestätigten Zertifikat „Team Manager Call & Communication (CCV)“, das den erfolgreichen Kandidaten umfassende und vielseitige Kenntnisse und Fähigkeiten in der Führung und Steuerung eines Call- bzw. Service-Centers bestätigt.

Praxisrelevante Lehrgangsinhalte

Ein Expertenkreis, bestehend aus Personalverantwortlichen renommierter deutscher Call- und Customer-Service-Center, hat gemeinsam mit den erfahrenen Dozenten und Trainern der profiTel-AKADEMIE das vorliegende Lehrgangskonzept gestaltet. Die Einbindung von Fachleuten aus der Branche garantiert jetzt und zukünftig, dass die Lehrgangsinhalte und deren Gewichtung auf die Anforderungen eines modernen Call- bzw. Customer-Service-Centers und die Hauptaufgaben eines Teamleiters bzw. einer Führungskraft abgestimmt sind.

Transfer-Garantie

Die **praktische Umsetzung** des Gelernten wird gewährleistet durch die regelmäßige lehrgangsbegleitende Bearbeitung von Praxisaufgaben zur nachhaltigen **Sicherung der Handlungskompetenz**. Der Arbeitgeber unterstützt den Kompetenzaufbau im Betrieb und ermöglicht ein zeitnahes Einüben der neu gewonnenen Kenntnisse und Methoden in einer realen Umgebung. Ziel ist es, den Teilnehmern die Relevanz der vermittelten Kenntnisse für den Arbeitsalltag zu verdeutlichen und einen kritischen Umgang mit den eigenen Stärken und Verbesserungspotenzialen zu erreichen.

Teilnahmeurkunde

Eine ausführliche Teilnahmeurkunde zum Lehrgang wird ausgestellt, wenn ein Teilnehmer für alle Module, in denen ein Lerncheck vorhanden ist, diese (mit mindestens 80% Erfolg) abgeschlossen sowie alle angebotenen Homeworks durchgearbeitet hat. Eine einfache Teilnahmeurkunde kann auch ohne Teilnahme an der Prüfung vergeben werden.



Dies sind die im Lehrgang behandelten Themen, die mit
20 WBT`s (web-based-trainings)
8 Live-Online-Seminaren und
7 Lehrvideos
 präsentiert werden und in insgesamt
6 Live-Tutorials
 diskutiert werden.

➤ Kick-off-Workshops 120 Min.
inkl. Der Callcenter-Markt und seine Entwicklung

- Modul 2.1: Mit dem Callcenter zur effizienten Kommunikation
- Modul 2.2: Aufgaben moderner Callcenter
- Modul 3.1: Grundlagen der Aufbauorganisation
- Modul 3.2: Aufgabenstruktur und Stellenbildung
- Modul 4.1: Grundlagen Service-Center-Technik 1
- Modul 4.2: Grundlagen Service-Center-Technik 2
- Modul 4.3: Callcenter-spezifische Software

➤ Live-Tutorial zu 1. – 4.3 / ca. 120 Min.

- Modul 5.1: Grundlagen des Qualitätsmanagements im Callcenter
- Modul 5.2: Modelle und Methoden des Qualitätsmanagements
- Modul 5.3: Messinstrumente des operativen Qualitätsmanagements
- Modul 5.4: Quality-Monitoring
- Modul 5.6: Beschwerdemanagement I
- Modul 5.7: Beschwerdemanagement II

➤ Live-Tutorial zu 5.1 – 5.7 / ca. 120 Min.

- Modul 6.1: Grundlagen des Controllings, Rechnungswesens
- Modul 6.2: Grundlagen der operativen Callcenter-Steuerung
- Modul 6.3: Callcenter-Steuerung mit Kennzahlen

➤ Live-Tutorial zu 6.1 – 6.3 / ca. 120 Min.

- Modul 7.1: Forecast für die Personalkapazitätsplanung
- Modul 7.2: Vorgehen bei der Personalkapazitätsplanung
- Modul 7.3: Personalschicht- und -einsatzplanung

➤ Live-Tutorial zu 7.1 – 7.3 / ca. 120 Min.

★ Umfang der Blended Learning-Einheiten

Jedes einzelne Modul des Blended-Learning-Kurses beinhaltet in der Regel folgende Elemente:

1. Ein **WBT** (Web-based-Training) auf Basis intensiv animierter, interaktiver PowerPoint-Folien in einer Länge von ca. 30 bis 60 Minuten oder ein bzw. mehrere **Lehr-/ Lern-Videos**.
2. Alle **Folien können ausgedruckt werden**.
3. Zusätzliche noch umfangreichere **schriftliche Lehrgangsunterlagen** (ca. 100 Seiten) ergänzen die Distance-Learning-Module.
4. Grundsätzlich enthält jedes WBT einen sog. **E-Learncheck**, d.h. ein Test, der sich auf die Inhalte des jeweiligen Moduls bezieht, mit insgesamt 10 bis 20 Aufgaben unterschiedlichster Aufgabenart.
5. Die meisten Module enthalten auch ein sog. **Homework**, also 3 bis 6 Aufgaben, die den **Praxistransfer und die Reflexion** über das Gelernte des jeweiligen Moduls einleiten. Diese Aufgaben müssen vom Lernenden bearbeitet werden und werden dann vom Tutor gesichtet und ggf. bewertet. Auch zu den Webinaren und Lehr- oder Demonstrations-**Videos** sind Lernchecks und/oder Homework-Aufgaben vorhanden, mit dem der **Lernerfolg** überprüft werden kann.
6. Grundsätzlich ist ein **Modul-spezifisches Feedback-Formular** enthalten, auf dem die Lernenden ihre Bewertung über das Modul abgeben können und sollen.



Modul 8.1: Auswahl von Mitarbeitern

Modul 8.2: Mitarbeitergespräche

Modul 8.3.1: Mitarbeiter-Beurteilung (Grundlagen)

Modul 8.3.2: Das Beurteilungsgespräch

Modul 8.4: Leistungs- und Potenzialanalyse

Modul 8.5: Das Konfliktgespräch (3 Module)

Modul 8.6: Das Kritikgespräch (2 Module)

Modul 9: Qualifizierung im digitalen Zeitalter

Modul 10: Qualitätssicherung durch Coaching (2 Module)

Modul 12.1: Burn-Out-Prophylaxe (2 Module)

Modul 12.2: Wertschätzung

➤ Live-Tutorial zu 8.1 – 12.2 / ca. 120 Min.

Die folgenden Module können als Live-Online-Seminar optional ergänzt oder auch als eigenständiger Kurs „Outbound-Kampagnen-Management“ gebucht werden.

➤ Kick-off-Workshop für neue Teilnehmer / ca. 120 Min.

Modul 11.1: Vorbereitung des Outbound-Managements

Modul 11.2: Kalkulation von Outbound-Kampagnen

Modul 11.3: Kampagnendurchführung und -steuerung

Modul 11.4: Gesprächsleitfäden entwickeln

➤ Tutorial zu 11.1 – 11.4 / ca. 120 Min.

7. Weiterhin ist vielfach eine sog. **Infobox** angelegt, in die beliebige Info-Materialien, Hinweise, Tipps u.ä. eingebettet werden können.

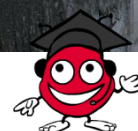
8. Die **Live-Online-Seminare** und **Tutorials** sind **Live-Veranstaltungen** zu einem festen Termin, die allerdings aufgezeichnet werden, sodass auch verhinderte Teilnehmer diese Meetings jederzeit abrufen können.

9. Die **Live-Online-Seminare** und **Tutorials** werden auf einer **professionellen Webinar-Plattform (ZOOM)** durchgeführt, auf der die Kommunikation nicht nur über einen Chat, sondern via **integriertem Audio** oder (bei schlechter Internetverbindung) auch über eine **integrierte Telefonteilnahme** möglich ist. So können (ähnlich wie in einer Präsenzveranstaltung) Fragen direkt gestellt und Diskussionen mündlich-persönlich geführt werden.

Alle verwendeten **Präsenz- und Schulungs-Materialien** stehen selbstverständlich für einen **Download zur Verfügung**.

10. Während der Distance-Learning-Einheiten erfolgt durchgängig eine **tutorielle Begleitung der Teilnehmer**.

11. Ein **separates (Nachrichten-)Forum**, das zur Kommunikation der Kursteilnehmer untereinander sowie mit dem Tutor über administrative, organisatorische und inhaltliche Themen genutzt werden kann.



★ Termine

Den (Kick-off-) **Start-Termin** sowie die **Timeline** für den nächsten Lehrgang finden Sie auf unserer Homepage. Mit einem Klick zum

nächsten [Kick-Off-Start-Termin](#) und zur [Timeline](#).

Alle Module (außer den Tutorials) **können auch einzeln gebucht werden.**

Gern machen wir Ihnen ein individuelles Angebot!

Rufen Sie uns einfach an!

Wenn der Lehrgang als reiner ONLINE-Lehrgang (ohne Tutorials und tutorielle Begleitung) gebucht wird, ist ein Start jederzeit möglich.

★ Preise

Die Lehrgangsgebühr beträgt

2.900,00 Euro

(bei mind. 5 Teilnehmern) inkl. der insgesamt

21 Distance-Learning-Module

6 Videos

8 Live-Online-Seminare

6 (Live-)Tutorials

sowie der dauerhaften
tutoriellen Begleitung und
zusätzlicher schriftlicher Lehrgangsunterlagen.

**[Über diesen Link können Sie sich direkt zum
Lehrgang anmelden](#)**



Nutzen Sie die kostensparenden Frühbucheroptionen:

bis 2 Monate vor dem Starttermin: 2.400,00 Euro
bis 1 Monat vor dem Starttermin: 2.700,00 Euro

Für den zweiten Teilnehmer aus dem gleichen Unternehmen gewähren wir
einen Rabatt von 10 %,
bei 3 oder mehr Teilnehmern aus dem gleichen
Unternehmen jeweils abzüglich 20 %.
Keine Mehrfachrabattierung möglich.
Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen MwSt.

★ Blended-Learning-Inhouse-Lehrgänge

Alle von der **profiTel AKADEMIE** angebotenen „offenen“ Blended-Learning-Kurse (sowohl für Führungskräfte als auch für Service- bzw. Sales-Mitarbeiter) können auch als unternehmensinterne „Inhouse“-online-Kurse durchgeführt werden. Die Vorteile sind:

- **Die tutorielle Begleitung kann unter Einbeziehung unternehmensinterner Fachleute, Trainer, Führungskräfte erfolgen.**
- **Ein unternehmensindividueller Zeitplan für die Kursabwicklung kann vereinbart werden.**
- **Zusätzlich gewünschte Präsenzeinheiten können unter Aufnahme unternehmensspezifischer Inhalte und Aufgaben durchgeführt werden.**



Branchenstimmen



Michael Martin

(ehem. Geschäftsführer / Vorstand bei Walter Services, TNT, Vivento, Kluth)

„Wir brauchen einen grundsätzlichen und schnellen Imagewechsel der gesamten Branche, um das immer noch verzerrte Bild ins Positive zu wandeln. Diese Maßstäbe müssen auf Qualität ausgerichtet sein – und da Qualität messbar und verlässlich sein muss, ist die Zertifizierung des Unternehmens, aber auch seiner Mitarbeiter unverzichtbar. Nur durch Qualität der Mitarbeiter können eine hohe Produktivität und Effektivität erreicht werden.“

* * * * *



Manfred Stockmann

(Inhaber der C.M.B.S. Change Management Beratung, langjähriger Präsident und heutiger Ehrenpräsident des Call Center Verband Deutschland e.V.)

„Der Online-Lehrgang der profiTel-Akademie für Führungskräfte in Call- und Servicecentern zählt wohl zum umfassendsten und praxisorientiertesten Angebot im deutschsprachigen Raum. Bereits die erste Erarbeitung vor einigen Jahren bezog das Know-how ausgewiesener Praktiker mit ein. Und die aktuelle Version zeigt, dass durch kontinuierliche Updates und Weiterentwicklungen alle heute und bereits absehbaren Inhalte in zeitgemäßer Form aufbereitet wurden. Für mich eine klare Empfehlung, um ganzheitlich qualifizierte Führungskräfte im Kundenservice-Umfeld zu entwickeln.“



Die Kompetenz von profiTel

profiTel existierte als Marke und als Unit für Marketing, Vertriebs- und Kunden-Service von 1984 bis 2012 unter dem Dach der consultpartner-Gruppe in Hamburg. Der Bereich Akademie und Weiterbildung wurde im Laufe der Jahre immer weiter ausgebaut. Heute ist die profiTel-AKADEMIE Deutschlands erfahrenster Aus- und Weiterbilder für Kundenservice, Kundenkontaktmanagement und Vertrieb.

Ein Schwerpunkt seit 2010 ist dabei das Blended Learning (Duales Lernen), das Distance Learning-Elemente über das Web sinnvoll mit etablierten Präsenzlernformaten kombiniert.

Kontaktieren Sie uns, wir beraten Sie gern!

Ihre Ansprechpartner:

Beate Middendorf
Wolfgang Wiencke



Baron-Voght-Straße 126 • 22607 Hamburg
☎ 040 / 89 79 – 2000 / Fax: 040 / 89 79 – 2099
✉ Info@profitel.de • www.profitel.de

