

# Führungs- und Steuerungskompetenz

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

NEU: Blended-Learning-Kurs

### Schwerpunkte:

- ❖ 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.)

### Dieser Lehrgang ist konzipiert und besonders geeignet für:

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

### Nach dem Besuch dieses Lehrgangs wissen Sie:

- ❖ warum Callcenter 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 Callcenter-Technologien (der Telekommunikation/EDV) Sie sinnvoll bei Ihrer Arbeit unterstützen
- ❖ wie Sie geeignete Mitarbeiter finden, motivieren und zu Höchstleistungen bringen und
- ❖ welche rechtlichen Vorgaben Sie im Arbeitsalltag beachten müssen, um sich vor unangenehmen „Ausrutschern“ zu schützen.

Die Präsenztage finden in Hamburg statt oder in anderen Städten, soweit für diese Städte mind. 4 Anmeldungen vorliegen.

Der Kurs kann jedoch auch als reiner online-Kurs gebucht werden.

## Der Callcenter-Team-Manager und seine Aufgaben

Das Aufgabenspektrum der Team-Manager in den verschiedenen Unternehmen ist weit gefächert und hängt im Wesentlichen von der Größe, dem Leistungsportfolio und den internen Strukturen eines Callcenters ab.

Es gibt jedoch weitreichende Übereinstimmungen in den zentralen Aufgabengebieten. Der **profiTel**-Team-Manager-Ausbildung liegt daher ein Tätigkeitsbild des Team-Managers zu Grunde, das zwei gleichgewichtete Hauptaufgaben definiert:

- 1. Führung und 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, Callcenter-Leitung und Kunden, sorgen die Team-Manager 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 Team-Manager eine Basis des Servicecenter-Erfolgs.

### Ausbildung mit Anspruch

Die **profiTel-Team-Manager-Ausbildung** verfolgt den Anspruch, ihre Teilnehmer zu vollwertigen Allround-Callcenter-Führungskräften 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 (CCV)“.

Die Inhalte des Lehrgangs reichen – bezogen auf den „durchschnittlichen“ Team-Manager – ein gutes Stück über die Anforderungen seines Alltags hinaus. Dahinter steht die Überzeugung und Erfahrung, dass ein guter Team-Manager seine Tätigkeit aus dem Verständnis der übergeordneten Zusammenhänge heraus besser ausüben kann. Nur dann ist er in der Lage, seine Arbeit sicher und erfolgreich durchzuführen und unternehmerisches Denken und Handeln zu zeigen.



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

#### Ausbildung mit Anspruch

- ❖ **Modular:** Aufbau aus einzelnen Lerninhalten mit individuellen Lernzielen, die aufeinander aufbauen.
- ❖ **Sinnvoll:** Kombination aus Distance-Learning- und Präsenz-Lern-Elementen: Webinare, Lernchecks, Homeworks und Präsenzeinheiten.
- ❖ **Flexibel:** Verpasste Webinare können jederzeit abgerufen werden.
- ❖ **Unterstützt:** Überprüfung der Lernerfolge und Hilfestellung bei Fragen durch Tutoren.
- ❖ **Zertifiziert:** Abschlusszeugnis nach Absolvierung des Kurses oder optional: neutrale Zertifizierung durch die HZA (Hanseatische Zertifizierungs Agentur) zum Team-Manager (Call & Communication). Ein auch vom Callcenter Verband CCV empfohlener qualifizierter Abschluss.

#### Die Vorteile für Ihr Unternehmen:

- ❖ **Vielseitig:** Über 25 Lerneinheiten decken das gesamte Spektrum des Kundenmanagements ab und reichen von Organisation und operativer Steuerung über die Personaleinsatzplanung bis hin zum Projektmanagement.
- ❖ **Kenntnisreich:** Mehr als 20-jährige Erfahrung in der Wissensvermittlung von Callcenter-relevanten Inhalten.
- ❖ **Zeitsparend:** E-Learning-Module können in der Freizeit bearbeitet werden.
- ❖ **Günstig:** Geringere Reisekosten durch seltenere Präsenzphasen.
- ❖ **Einfach:** Minimaler technischer Aufwand (lediglich DSL-Internetzugang, PC-Soundkarte und Lautsprecher / Kopfhörer sowie E-Mail-Adresse werden benötigt).

**Die Inhalte des Blended-Learning-Kurses für Team-Manager und Führungskräfte sind:**

**Präsenzeinheit 1:  
„Kick-off-Workshop“ (1 Tag)**

Anschließend folgen die Distance-Learning-Module:

- Modul 1: **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 Kommunikationstechnik 1**
- Modul 4.2: **Grundlagen Kommunikationstechnik 2**
- Modul 4.3: **Callcenter-spezifische Software**
- Modul 5.1: **Grundlagen des Qualitätsmanagements im Callcenter**
- Modul 5.2: **Modelle und Methoden des Qualitätsmanagements**
- Modul 5.3: **Messinstrumente des operativen Qualitätsmanagements**
- Modul 5.6: **Beschwerdemanagement**

**Präsenzeinheit 2:  
„Vertiefung (ggf. Verständniserklärung) sowie Praxistransfer der Distance-Learning-Module 1.1-5.6“ (1 Tag)**

Anschließend folgen die Distance-Learning-Module:

- Modul 6.1: **Controlling, Rechnungswesen**
- Modul 6.2: **Grundlagen der operativen Callcenter-Steuerung**
- Modul 6.3: **Callcenter-Steuerung mit Kennzahlen**
- Modul 7.1: **Forecast für die Personalkapazitätsplanung**
- Modul 7.2: **Vorgehen bei der Personalkapazitätsplanung**
- Modul 7.3: **Personalschicht- und -einsatzplanung**

**Präsenzeinheit 2:  
„Vertiefung (ggf. Verständniserklärung) sowie Praxistransfer der Distance-Learning-Module 6.1-7.3“ (1 Tag)**

Anschließend folgen die Distance-Learning-Module:

- Modul 8: **Auswahl von Mitarbeitern**
- Modul 9: **Qualifizierung und Training**
- Modul 10: **Qualitätssicherung durch Coaching**
- Modul 13.1: **Recht I (Wettbewerbsrecht)**
- Modul 13.2: **Recht II (Fernabsatzrecht)**
- Modul 13.8: **Recht III (Datenschutz)**
- Modul 13.5: **Recht IV (Arbeits- und Betr.-Verfassungsrecht)**

**Präsenzeinheit 4:  
„Vertiefung (ggf. Verständniserklärung) sowie Praxistransfer der Distance-Learning-Module 8-13.5“ (1 Tag)**

**Online-Zertifikatsprüfung der profiTel**

**Optional:** Mündlich/persönliche Zertifikatsprüfung bei HZA

Die folgenden Module können inkl. der zusätzlichen 5. Präsenzeinheit optional ergänzt oder auch als eigenständiger Kurs „**Outbound-Kampagnen-Management**“ gebucht werden.

- Modul 11.1: **Grundlagen Outbound-Management**
- Modul 11.2: **Kalkulation von Outbound-Kampagnen**
- Modul 11.3: **Kampagnendurchführung und -steuerung**
- Modul 11.4: **Gesprächsleitfäden**
- Modul 11.5: **Kontaktmanagement-Software**

**Präsenzeinheit 5:  
„Vertiefung (ggf. Verständniserklärung) sowie Praxistransfer der Distance-Learning-Module 11.1-11.5“ (2 Tage)**

**TERMINE**

Präsenzeinheit 1:	05.02.2016
Präsenzeinheit 2:	08.04.2016
Präsenzeinheit 3:	20.05.2016
Präsenzeinheit 4:	01.07.2016
Präsenzeinheit 5:	02. – 03.09.2016
Optionales Repetitorium:	23. – 24.09.2016

**Das Blended-Learning-Konzept für den Führungskräfte-Lehrgang umfasst insgesamt 4 Präsenztage und 25 Distance-Learning-Module.**

## Umfang der Blended-Learning-Einheiten

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

1. Ein **Nachrichtenforum**, das zur Kommunikation der Kursteilnehmer untereinander sowie mit dem Tutor über im Wesentlichen administrative und organisatorische Themen genutzt werden kann.
2. Ein **Webinar** auf Basis intensiv animierter, interaktiver PowerPoint-Folien in einer Länge von ca. 30 bis 60 Minuten.
3. Alle **Folien können ausgedruckt werden**.
4. Grundsätzlich enthält jedes Modul 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.
6. Grundsätzlich ist ein **Modul-spezifisches Feedback-Formular** enthalten, auf dem die Lernenden ihre Bewertung über das Modul abgeben können und sollen.
7. Weiterhin ist eine sog. **Infobox** angelegt, in die beliebige Info-Materialien, Hinweise, Tipps u.ä. eingebettet werden können.
8. Es gibt ein **Themen-spezifisches Forum**, in dem insbesondere der Tutor mit den Lernenden seiner Gruppe Themen-spezifische Arbeiten definieren und diskutieren kann.
9. Während der Distance-Learning-Einheiten erfolgt durchgängig **eine tutorielle Begleitung der Teilnehmer**. Zudem erfolgt in regelmäßigen Abständen eine tutoriell einberufene Zusammenkunft durch Telefonkonferenzen oder Webkonferenzen.

## 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“-Kurse durchgeführt werden. Die Vorteile sind:

- ❖ Die **tutorielle Begleitung kann unter Einbeziehung unternehmensinterner Fachleute, Trainer, Führungskräfte erfolgen**.
- ❖ Ein **unternehmensindividueller Zeitplan für die Kursabwicklung ist möglich**.
- ❖ Die **Präsenzeinheiten können im Unternehmen durchgeführt werden**.

## Die Seminarzeiten der Präsenztage:

**Freitag: 10:30 bis 18:30 Uhr (Präs. Einheiten 1-4)**

**Samstag: 09:00 bis 15:00 Uhr (Präs. Einheit 5)**

## Preise

Die Lehrgangsgebühr beträgt **3.900,00 Euro** zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und inkl. der insgesamt **4 Präsenztage**, der **25 Distance-Learning-Module** sowie **tutorieller Begleitung**.

Die Gebühr für den **Zusatzkurs Kampagnen-Management** beträgt **1.900,00 Euro** zzgl. MwSt inkl. der Präsenzeinheit (2 Tage).

Wenn der Kurs als **reiner online-Kurs** (ohne Präsenzeinheiten und ohne tutorielle Begleitung) gebucht wird, berechnen wir **1.300 Euro**, mit **tutorieller Begleitung** (1 wöchentliche Sprechstunde) **1.800 Euro – jeweils zzgl. MwSt**.

Für den zweiten Teilnehmer aus dem gleichen Unternehmen gewähren wir einen Rabatt von **15 %**, ab dem dritten Teilnehmer aus dem gleichen Unternehmen abzüglich **20 %**.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen MwSt von zurzeit 19 %.

Während der Präsenz-Veranstaltungen (in Hamburg) ist umfassend für das **leibliche Wohl** der Teilnehmer gesorgt.

## Optional: Repetitorium

profiTel bietet einen separat buchbaren **2-tägigen Vorbereitungs-Workshop (Repetitorium)** für die **Zertifikatsprüfung der HZA** an.

Die Kosten des Repetitorium betragen 1.100,00 Euro zzgl. MwSt für Teilnehmer des Blended-Learning-Manager-Lehrgangs.

**Kontaktieren Sie uns, wir beraten Sie gern!**

Ihre Ansprechpartner:

- Beate Middendorf
- Wolfgang Wiencke

profiTel

@consultpartner

Grandkuhlenweg 1A · 22549 Hamburg

☎ 040 / 89 79 20 00

✉ info@profitel.de

[www.profitel.de](http://www.profitel.de)