

Voraussetzungen

Um das Seminar optimal nutzen zu können, sollten Teilnehmer(innen) bereits erste Erfahrungen als Teamleiter(in) in einem CallCenter gesammelt haben. Zulassungsvoraussetzungen gemäß Regelungen des DIHK ist das IHK-Zertifikat „CallCenter Agent“ oder eine mindestens einjährige Berufserfahrung in einem Call Center.

Ziele und Aufbau

Das Seminar zielt darauf ab, den Teilnehmenden tiefergehendes Wissen und ausgereifte praxiserprobte Skills für ihre Arbeit mit Teams zur Verfügung zu stellen. Auf der Grundlage des bundesweit einheitlichen DIHK-Qualifizierungskonzeptes ist das Seminarprogramm so aufbereitet, dass die Kernkompetenzen eines aktuellen Anforderungsprofils für „CallCenter Teamleiter(in)“ vermittelt werden.

Die praktische Anwendung steht in diesem Seminar im Vordergrund.

Seminarfahrplan Frühjahr 2012

1. Kick-Off-Seminarwoche: 16. bis 20. April 2012
2. Seminarmodul: 10. bis 12. Mai 2012
3. Seminarmodul: 24. bis 26. Mai 2012
4. Seminarmodul: 14. bis 16. Juni 2012
5. Abschluss-Seminarwoche: 25. bis 30. Juni 2012

Zertifizierungstermin 30. Juni 2012.

IHK-Zertifikatstest

TeilnehmerInnen, die bei dem von der IHK Saarland geprüften Test mindestens 50 von 100 möglicher Punkte erreichen, erhalten das IHK-Zertifikat „CallCenter Teamleiter(in) (IHK)“

Trainingsinhalte



Personalwirtschaftliche Grundlagen

- Personalgewinnung im CallCenter
- Personalführung im CallCenter
- Personaleinsatz im CallCenter
- Personalentwicklung im CallCenter
- Teambildung
- Coaching
- Mitarbeitergespräche
- Konfliktmanagement, Vermittlung schwieriger Botschaften
- Techniken im Umgang mit Mitarbeitern für Teamleiter(innen)
- Zeitmanagement



Arbeitsrechtliche Grundlagen

- Arbeitsvertragsrecht
- Schutz besonderer Personengruppen
- Datenschutzrecht



Projektmanagement und -leitung im CallCenter

- Unternehmens- und Projektorganisation
- Projektteam, Aufwandsplanung
- Bausteine des Projektmanagement



CallCenter Technik

- Technische Komponenten
- Statistiken/Auswertungen



Betriebswirtschaftliche Grundlagen

- Controlling im CallCenter
- Marketing im CallCenter

CallCenter Teamleiter(in) (IHK)

**CallCenter Teams erfolgreich
führen und motivieren**

**Praxiserprobtes Training für
Teamleiter(innen) mit Kommunikations-
und Führungskompetenz, technischem
Know-how und betriebswirtschaftlichen
Basics**

Seminarorganisation

Seminarort:

CallCenter Akademie Saarland
Konrad-Zuse-Str. 3a
66115 Saarbrücken

Bei Bedarf als Firmenschulung möglich

Seminarpreis

4.200,00 € je Teilnehmer(in)
incl. IHK-Zertifikatsgebühren, incl. Verpflegung
zzgl. MwSt.

Akademie-Ansprechpartner

Joachim Molz, Julia Moor
Telefon (06 81) 6 853 853
E-Mail: info@callcenterakademie-saar.de
www.callcenterakademie-saar.de

Seminartermine und -zeiten:

Start: 16. April 2012

Testtermin IHK – Zertifikatstest:

30. Juni 2012

Anmeldung:
Akademie-Anmeldeformular

CallCenter Akademie Saarland ist ein DIN EN ISO und AZWV zertifiziertes Unternehmen