

## Tools für TeamleiterInnen: Methodische und fachliche Kompetenz für Nachwuchsführungskräfte im CSC

Führungskompetenz lässt sich lernen – und muss gelernt werden. Die kompakten Workshops für TeamleiterInnen bringen **Führungswissen auf den Punkt**: Das **fachliche Know-how** wird sachkundig vermittelt, das **methodische Wissen** wirksam eingeübt und die **soziale Kompetenz** nutzbringend reflektiert und vertieft. Gleichzeitig vermitteln wir Ihren Nachwuchsführungskräften die Fähigkeit, ihrer Führungsrolle als MittlerIn zwischen MitarbeiterInnen- und Unternehmensinteressen gerecht zu werden: **Motivation, Commitment und Qualitätsbewusstsein** der MitarbeiterInnen sind entscheidend für Ihren Unternehmenserfolg!

### 01 Kennzahlenorientiertes Customer Service Center Management

**Kennzahlen sind Kommunikationsmittel der Strategie** und nichts ohne sie. Kennzahlen mit Strategie zu „beleben“, Sinnzusammenhänge zu vermitteln und **Kreativität** - gerade gegenüber Kennzahlen - ins Spiel zu bringen ist der Schwerpunkt dieses Workshops.

- Typische Kennzahlen und Werte aus CSC-Projekten
- Fallstudien zur Analyse und Umsetzung von Projektanforderungen im operativen Tagesgeschäft
- Hebel und Stellschrauben im Wirkungsgefüge CSC

Methoden: Lehrgespräch, Diskussion, Gruppenarbeit und Case Studies  
10.09.20 oder 20.04.2021 von 09:00 - 17:00 Uhr,  
Trainer: Dr. Hartmut Reinke,  
Seminarerosten: € 799,00 netto, Seminarort: Bremen

### 02 Führen von Mitarbeitergesprächen

Das Einzelgespräch mit den MitarbeiterInnen ist ein wesentliches **Führungselement** der TeamleiterInnen. Insbesondere der **Umgang mit Konflikten** ist für die meisten angehenden Führungskräfte ungewohnt und angstbesetzt – hier sind Wissen und Übung gefragt.

- Aufbau und Organisation von Einzel-Mitarbeitergesprächen
- Der Gesprächsverlauf: Von Vorbereitung bis Dokumentation
- Konfliktmanagement – Der Umgang mit heißen und kalten Konflikten

Methoden: Lehrgespräch, Übungen auf Basis freier und definierter Szenarien im Rollenspiel mit Videoaufzeichnung und Peer-to-Peer Feedback  
16.+17.09.20 oder 21.+22.04.2021  
jeweils 9:00 – 17:00, Trainerin: Bettina Burmester  
Seminarerosten: € 1.399,- netto, Seminarort: Hamburg

## 03 Coaching im CSC - Instrumente und Anwendung von Coachingtools

Coaching im CSC vereint **Qualitätssicherung** des telefonischen Kundenservices mit **motivatorischer Personalentwicklung**. Für die erfolgreiche Umsetzung ist die Entwicklung und Implementierung eines professionellen Coaching-Konzeptes genauso unerlässlich wie das Erlernen fachlichen und methodischen Know-hows.

- Was ist Coaching im CSC?
- Coaching-Methoden und –instrumente
- Der Ablauf einer Coaching-Sequenz mit RAFAEL
- Coaching als Instrument der Personalentwicklung: Wo sind die Grenzen?

Methoden: Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, praktisches Üben von Coaching-Sequenzen, Videoaufzeichnung und Diskussion

22.-24.09.20 oder 04.-06.05.21

jeweils 9:00 – 17:00,

Trainerin: Anja Kossak, Seminarkosten: € 1.799,- netto, Seminarort: Hamburg

## 04 Teambildung und –führung im CSC

Das Team als **Organisationsstruktur im CSC** scheint selbstverständlich. Weit weniger klar ist meist, welchen Beitrag die TeamleiterInnen zu leisten haben, um aus einer Ansammlung von MitarbeiterInnen erfolgreich ein Team zu bilden, um so die **Vorteile der Teamarbeit** nutzen zu können.

- Aufgaben und Rollen der TeamleiterIn
- Egoismus und Gemeinsinn: Kommunikation im Team
- Die Rollen im Team - Selbststeuerung und Eigeninitiative
- Autoritär? Demokratisch? Oder laissez faire? Führungsstile und -verhalten

Methoden: Lehrgespräch, Gruppenarbeiten, praktisches Üben, Diskussion

13.+14.10.20 oder 18.+19.05.21, jeweils 9:00 – 17:00,

Trainer: Dr. Hartmut Reinke, Seminarkosten: € 1.399,- netto, Seminarort: Bremen

## 05 Stimmbildung

Der **bewusste Umgang** mit der eigenen Stimme ist ein Nebenthema im Coaching, dem oft hilflos ausgewichen wird. Schwerpunkt dieses Workshops ist deshalb, die TeamleiterInnen durch **eigene Erfahrung und Wissen** zu befähigen, Stimmschäden ihrer MitarbeiterInnen vorzubeugen und **Hilfestellungen zum Stimmeneinsatz** geben zu können.

- Mit der eigenen Stimme arbeiten und logopädischen Bedarf im Team erkennen
- Erkrankungen des Sprechapparates durch Wissen vorbeugen
- Tipps zu erfolgreicherem Sprechen geben können

Methoden: Lehrgespräch, praktisches Üben, Diskussion

21.10.20 oder 20.05.21 von 9:00 – 17:00, Trainerin: Anja Kossak

Seminarkosten: € 799,00 netto, Seminarort: Hamburg

## 06 Operatives Handwerkszeug: Zeitmanagement, Moderation, Präsentation

Als Führungskraft müssen TeamleiterInnen in der Lage sein, Informationen **aufzubereiten und zu präsentieren**, Meeting zu **leiten und zu moderieren** und eine gewissenhafte Dokumentation zu gewährleisten. Dieses Modul vermittelt **Handwerkszeug und einfache Techniken** zur Umsetzung sowie Grundkenntnisse des Zeitmanagements.

- Vom Umgang mit Zeit: Aufgaben- und Ressourcenplanung, Organisieren und Delegieren
- Präsentieren und Visualisieren, Moderieren, Dokumentieren und Protokollieren.

Methoden: Lehrgespräch, praktisches Üben

04.+05.11.20 oder 09.+10.06.21 jeweils 9:00 – 17:00, Trainerin : Bettina Burmester  
Seminarkosten: € 1.399,- netto, Seminarort: Hamburg

## Qualität im Customer Service Center: Der IQ-Auditor® - zertifiziert nach DIN EN ISO 18295

Sie erfahren in diesem Seminar, was die neue **DIN EN ISO 18295** auszeichnet und wie sie aufgebaut ist, wie Sie ein QM-System im Unternehmen **einführen** und mit welchem **Aufwand und Ertrag** bei der Einführung zu rechnen ist. Als **zertifizierter IQ-Auditor®** planen Sie interne Audits und führen diese durch. Der IQ-Auditor®:

- In 10 Schritten zum Qualitätsmanagement
- Die Aufgaben des IQ-Auditors®
- Wie Sie die häufigsten Fehler vermeiden
- Von Audits, KPIs und Managementberichten

**Das 3-tägige Seminar befähigt Sie zur Teilnahme an der Prüfung zum "Internal Quality-Auditor® ECCCO Certified ISO 18295"**

Methoden: Lehrgespräch, Impulsvorträge, Diskussionen und Gruppenarbeiten  
06.-08.10.20 oder 23.-25.03.21 oder 15.-17.06.21

Trainerinnen: Bettina Burmester und Anja Kossak

Seminarkosten € 1.680,00 netto, Seminarort: Hamburg

Für die optionale Zertifizierung fällt eine zusätzliche Gebühr von € 430,- an, die von austrian standard plus erhoben wird.

## Qualität in der Dienstleistung: Der IQ-Auditor® ISO 9001

Sie erfahren in diesem Seminar, was die **neue Norm DIN ISO 9001:2015** auszeichnet und wie sie aufgebaut ist, wie Sie ein **QM-System** im Unternehmen einführen und Ihre Mitarbeiter einbinden, so dass **Begeisterungs-Qualität** entsteht – und mit welchem **Aufwand und Ertrag** bei der Einführung eines international gültigen QM-Systems zu rechnen ist.

Als zertifizierter IQ-Auditor® ISO 9001:2015 planen Sie interne Audits und führen diese durch, nachdem Sie in einer **unabhängigen Prüfung durch die**

**Zertifizierungsstelle bkr-callbusiness UG** Ihre profunden Kenntnisse zur Norm bewiesen haben.

- Alle Änderungen der ISO 9001:2015
- Der Qualitätsbeauftragte in seiner neuen Rolle
- Sein oder Nicht-Sein - Was wird aus dem Qualitätshandbuch?
- Risikobasiertes Denken – die Risiken und Chancen-Analyse (ISO 31000)
- Wie Sie die häufigsten Fehler vermeiden
- Von Audits, KPIs und Managementberichten
- Die Aufgaben des IQ-Auditors® ISO 9001

Methoden: Lehrgespräch, Impulsvorträge, Diskussionen und Gruppenarbeiten  
31.08.-04.09.20 oder 09.-13.11.20 oder 12.-16.04.21 oder 21.-25.06.21

Trainerinnen: Bettina Burmester und Anja Kossak

Seminarkosten € 2.680,00 netto, Seminarort: Hamburg

Für die optionale Zertifizierung fällt eine zusätzliche Gebühr von € 450,- an, die bei Teilnahme an der Prüfung erhoben wird.

# Anmeldung per Fax an 040 - 2714 8571 per Mail an [dialog@bkr-callbusiness.de](mailto:dialog@bkr-callbusiness.de)

Bitte kreuzen Sie an:

01 Kennzahlenorientiertes Customer Service Center Management			
<input type="checkbox"/>	Callcenter Kennzahlen und ihr Kontext - Führen im Tagesgeschäft	10.09.20 20.04.21	1 Tag € 799,- *
02 Führen von Mitarbeitergesprächen			
<input type="checkbox"/>	Mit Mitarbeitergesprächen effizient führen	16.+17.09.20 21.+22.04.21	2 Tage € 1.399,- *
03 Coaching im CSC - Instrumente und Anwendung von Coachingtools			
<input type="checkbox"/>	Training on the Job im CSC: Konzipieren, implementieren, durchführen	22.-24.09.20 04.-06.05.21	3 Tage € 1.799,- *
04 Teambildung und -führung im CSC			
<input type="checkbox"/>	Die Rolle der Führungskraft: Die eigenen und die Stärken der Mitarbeiter optimal einsetzen	13.-14.10.20 18.+19.05.21	2 Tage € 1.399,- *
05 Stimmbildung			
<input type="checkbox"/>	Tipps zu erfolgreicherem Sprechen geben können	21.10.20 20.05.21	1 Tag € 799,- *
06 Operatives Handwerkszeug: Zeitmanagement, Moderation, Präsentation			
<input type="checkbox"/>	Handwerkszeug und einfache Techniken	04.-05.11.20 09.+10.06.21	2 Tage € 1.399,- *
Der IQ-Auditor ® zertifiziert nach DIN EN 18295			
<input type="checkbox"/>	Die Norm verstehen und im Unternehmen einführen	06.-08.10.20 23.-25.03.21 15.-17.06.21	3 Tage € 1.680,- *
Der IQ-Auditor ® ISO 9001			
<input type="checkbox"/>	Die neue Norm DIN ISO 9001:2015 verstehen und im Unternehmen einführen	01.-04.09.20 09.-13.11.20 12.-16.04.21 21.-25.06.21	5 Tage € 2.680,- *

❶ Vorname und Name

Abteilung und Funktion

eMail

Telefon

❷ Vorname und Name

Abteilung und Funktion

eMail

Telefon

Firma:

Straße und Ort:

Rechnung an:

Hiermit melde ich die links genannten Personen unter Anerkennung der AGB der bkr-callbusiness UG verbindlich an.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)

\*Zzgl. MwSt. von z.Z. 19%

### 1. Gegenstand der AGB

Seminare sind ein bis dreitägige Veranstaltungen, Lehrgänge sind Veranstaltungen mit mehreren zwei- bis dreitägigen Modulen. Die Veranstaltungen schließen mit einem bkr-Zertifikat ab.

### 2. Anmeldung, Anmeldebestätigung, Rechnung

Nach Eingang der Anmeldung erfolgt eine schriftliche Anmeldebestätigung. Mit der Anmeldebestätigung erhält die Auftraggeber\*in die Rechnung. Die in Rechnung gestellten Beträge sind zum Seminarbeginn fällig. Falls bei Seminartermin kein Zahlungseingang erfolgt ist, behält sich die bkr-callbusiness UG (bkr) vor, die Teilnehmer\*in vom Seminar auszuschließen.

Mit der Anmeldung erkennt die Auftraggeber\*in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der bkr an.

### 3. Stornierung oder Umbuchung einer Anmeldung

Wird die Teilnahme an einem Seminar oder Lehrgang schriftlich bis spätestens acht Wochen vor Seminarbeginn abgesagt (es gilt der Eingangsstempel bei der bkr), entstehen keine Kosten. Bei einer Absage bis spätestens vier Wochen vor Seminarbeginn wird eine Stornogebühr von 50% der Veranstaltungskosten berechnet, eine einmalige, schriftliche Umbuchung auf einen anderen Termin ist kostenfrei. Bei späterer Absage oder Nichtteilnahme - auch wegen Krankheit - wird eine Stornogebühr in Höhe von 100% der Veranstaltungskosten berechnet. Bei der Entsendung von Ersatzteilnehmer\*innen zu der gebuchten Veranstaltung fallen keine Kosten an.

### Widerruf

Die Vertragserklärung kann innerhalb von zwei Wochen ohne Angaben von Gründen schriftlich widerrufen werden. Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt dieser Belehrung, jedoch nicht vor Vertragsabschluss. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs an die korrekte Adresse der bkr. Die Frist erlischt spätestens drei Tage vor Beginn der Veranstaltung.

### 4. Absage einer Veranstaltung

Die bkr behält sich vor, aus organisatorischen oder wettbewerblichen Gründen Anmeldungen nicht zu berücksichtigen, Veranstaltungen örtlich oder zeitlich zu verlegen, soweit dies den Teilnehmenden zumutbar ist, oder abzusagen. Bei Absagen werden die bereits eingegangenen Veranstaltungskosten zurückerstattet. Weitere Ansprüche bestehen nicht.

### 5. Haftungsausschluss

Bei Unfällen, Verlust oder Beschädigungen von Kleidungsstücken, Fahrzeugen und dergleichen haftet die bkr nur bei vorsätzlicher Schadenszufügung; eine weitere Haftung ist ausgeschlossen.

### 6. Urheberrecht

Die Auftraggeber\*in erkennt das Urheberrecht der bkr an den von ihr erstellten Werken (TeilnehmerInnen-Unterlagen und Materialien) an. Gleiches gilt für Ton- oder Bildaufzeichnungen der Trainingsarbeit. Die Teilnehmer\*innen bzw. die Auftraggeber\*in sind nicht befugt, Teilnehmer\*innen- und Arbeitsunterlagen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der bkr zu kopieren, zu veröffentlichen, zu Trainingszwecken einzusetzen und/oder Dritten zugänglich zu machen.

### 7. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die bkr ist verpflichtet, alle geschäftlich bedeutsamen Vorgänge, von denen sie im Zuge der Zusammenarbeit mit der Auftraggeber\*in Kenntnis erhält, geheim zu halten. Durch diesen Vertrag wird die bkr nicht daran gehindert, gleichartige

Dienstleistungen auch für andere Auftraggeber\*innen durchzuführen.

Aufzeichnungen dienen ausschließlich Schulungszwecken und werden sofort nach Ende des Seminars von der bkr gelöscht. Personenbezogene Daten werden gemäß den Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes im Zusammenhang mit der Kursteilnahme gespeichert und automatisiert verarbeitet.

### 8. Scientology

Die bkr ist nicht Mitglied der International Association of Scientologists (IAS), des World Institute of Scientology Enterprises (WISE), der Scientology Church oder einer anderen Scientology Organisation. Sie arbeitet nicht nach der Technologie L. Ron Hubbard.

### 9. Salvatorische Klausel

Sollte eine Klausel dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleiben die Geschäftsbedingungen im Übrigen gültig. An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt die gesetzliche Regelung. Sollte eine solche nicht bestehen, werden sich die Vertragspartner auf eine für beide Seiten angemessene Regelung einigen.

### 10. Erfüllungsort/ Gerichtsstand

Für diese Bedingungen und ihre Durchführung gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem Vertrag zwischen Auftraggeber\*in und bkr oder aus diesen Geschäftsbedingungen ist Hamburg.

## ORGANISATORISCHE HINWEISE

### 1. Veranstaltungszeiten

Die Veranstaltungszeiten und Pausen ergeben sich aus den Seminarbeschreibungen bzw. bei Lehrgängen aus der Lehrgangsbeschreibung. Auf Wunsch der Teilnehmenden können die Veranstaltungszeiten im Rahmen der Veranstaltung individuell vereinbart werden, solange die Stundenzahlen eingehalten werden.

### 2. Veranstaltungsdidaktik

Die Dozent\*innen arbeiten mit unterschiedlichen Methoden und Medien. Bei der Wahl der geeigneten Methode zur Sicherstellung der Veranstaltungsinhalte und zur Gewährleistung einer hohen Transfersicherheit sind die Dozent\*innen frei.

Die bkr kann den Erfolg von Trainingsdienstleistungen nicht garantieren, wird aber nach besten Kräften und Wissen gemeinsam mit den Teilnehmer\*innen den Erfolg des Trainings anstreben. Eine Einzelbeurteilung von Teilnehmer\*innen der Auftraggeber\*in gegenüber findet nicht statt.

### 3. Leistungen und Gebühren

In den Gebühren sind die Teilnehmer\*innenunterlagen und Pausengetränke enthalten. Sofern es in den Seminar- oder Lehrgangsbeschreibungen nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist, enthalten die Veranstaltungskosten keine Unterbringung und Verpflegung. Für die Kosten der An- und Abreise haben die Teilnehmer\*innen selbst zu sorgen.

Die Gebühren enthalten keine gesetzliche MwSt.

Stand: 01.01.2018