

ANMELDUNG

E-Mail claudia.bauer@th-nuernberg.de

Anmeldung zum Intensivlehrgang Customer Management

Buchen Sie jetzt und sichern Sie sich bis 15.03.2023 Ihren Frühbucherrabatt!
Anmeldeschluss ist am 09.04.2023.

Standardpreis

inkl. Pausengetränke, Mittagsbuffet, Tagungsunterlagen
und Teilnahmebescheinigung EUR 5.490,-*

Frühbucher

bei Buchung bis 15.03.2023 EUR 4.990,-*

Sonderpreis Mitglieder DDV

(Bei Buchung bitte Angabe der Mitgliedsnummer) EUR 4.790,-*

* Umsatzsteuerbefreiung nach § 4 Nr. 21 a/bb UStG

Teilnehmer

Name, Vorname

Firma

Abteilung, Titel

Straße, Postfach

PLZ, Ort

E-Mail (Pflichtangabe für den Versand der Teilnahmebescheinigung)

Datum

Unterschrift, Stempel

Ich bin damit einverstanden, dass die OHM Professional School meine persönlichen Daten für die Bearbeitung der Anmeldung, Durchführung meiner Weiterbildung und Aufbewahrung der Abschlussunterlagen nutzt.**

Ich habe die Datenschutzbestimmungen auf der Website unter <https://ohm-professional-school.de/footer/datenschutz/> zur Kenntnis genommen.**

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten (Name, Firma) im Rahmen der Veranstaltung veröffentlicht werden dürfen.**

Ich bin damit einverstanden, dass mir die OHM Professional School über meine Weiterbildungsdauer hinaus Informationen zur OHM Professional School und ihren Angeboten zukommen lässt (Widerspruch jederzeit möglich).

** Pflichtangabe

Veranstalter

Die OHM Professional School ist das Institut für berufsbegleitende Weiterbildung der Technischen Hochschule Nürnberg. Sie blickt auf eine über 20-jährige Erfahrung im akademischen Weiterbildungsbereich zurück.

Mit mehr als 60 maßgeschneiderten Angeboten aus den Kompetenzfeldern Betriebswirtschaft & Controlling, Management & International Business, Einkauf & Logistik, Informationstechnik, Gebäude & Infrastruktur, Sicherheit, Strategie, Organisations- und Personalentwicklung, Sozialwissenschaften, Public Management sowie Elektrotechnik ist die OHM Professional School der Partner für zielorientierte Weiterbildung und lebenslanges Lernen in der Metropolregion Nürnberg.

Das Portfolio umfasst diverse Studien- und Zertifikatslehrgänge, (Firmen-)Seminare, Fachtagungen sowie Kolloquien für Fach- und Führungskräfte.

Kontakt



OHM Professional School

Stefan Weber

Projektkoordination
Keßlerstraße 1
90489 Nürnberg
Tel. +49 911 424599-16
stefan.weber@th-nuernberg.de



Claudia Bauer

Marketing und Veranstaltungsmanagement
Keßlerstraße 1
90489 Nürnberg
Tel. +49 911 424599-12
claudia.bauer@th-nuernberg.de

Weitere Informationen



ohm-professional-school.de/customer-management



Berufsbegleitende Weiterbildung

INTENSIVLEHRGANG CUSTOMER MANAGEMENT

INTENSIVLEHRGANG CUSTOMER MANAGEMENT

Der Intensivlehrgang "Customer Management" wird in Kooperation mit dem DDV und dem Contact Center Network (CCN) angeboten.

Der Lehrgang ist ein umfassendes Weiterbildungsangebot, das Führungskräfte auf die Herausforderungen des modernen Kundenservices vorbereitet. Durch die Vermittlung von aktuellem, wissenschaftlich fundiertem Wissen, lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, wie man erfolgreich Kundenkontakte plant, gestaltet und umsetzt. Der Lehrgang fokussiert sich dabei auf die drei wichtigsten Bereiche: Strategie, Operations und Technik.

Programm

Der Lehrgang gliedert sich in drei Präsenzblöcke zu je drei Tagen auf. Jedes Blockwochenende (Do-Sa) befasst sich mit einem Schwerpunktthema.

27. – 29.04.2023 Block 1: Organisation – Aufgaben und Aufbau

- Struktur/Lernziele
- Operating Model
- Business Strategy, Service-Angebot
- Customer Experience, Customer Journey
- Prozesse/Prozessmanagement
- Strukturmodell/Organisation
- Skills
- Standorte/-modelle

11. – 13.05.2023 Block 2: Technik

- Omnichannel, Kanäle
- Virtual Assistant
- Automatisierung
- Machine Translation
- RPA und Automated Services
- CRM
- Wissensmanagement
- BI
- ...



Weitere Informationen und Anmeldung



15. – 17.06.2023 Block 3: Operations

- Forecasting - Schichtplan
- Workforce Management
- Performance Management
- Reporting
- Qualitätsmanagement
- Change Management

Zielgruppe

- Nachwuchsführungskräfte im Customer Service
- Teamleiter*innen, Gruppenleiter*innen
- Supervisor*in mit Karriere-Ambitionen (2. Ebene)
- Kunden-Verantwortliche, die das „Cost-Center“ (CC) verantworten
- Technik-Verantwortliche im CC



Partner



Contact Center Network e.V.

Das Contact-Center-Network besteht aus Unternehmen, die Lösungen oder Dienstleistungen für die Contactcenter Branche erbringen. Das Contact-Center-Network bündelt Kompetenzen, ermöglicht Disziplinen übergreifende Projekte der Partner und will Impulsgeber für die Branche sein. Aus diesem Blickwinkel identifiziert das Contact-Center-Network aktuelle Trends, reflektiert, was dies für notwendige Technologien und Dienstleistungen für morgen bedeutet und versteht sich als Dialogpartner. In diesem Sinne ist das Contact-Center-Network z.B. Herausgeber der jährlichen Contactcenter Investitionsstudie.



DDV

Der Deutsche Dialogmarketing Verband (DDV) mit Sitz in Frankfurt und Berlin ist der größte nationale Zusammenschluss von Dialogmarketing-Unternehmen innerhalb der EU und gehört zu den Spitzenverbänden der Kommunikationswirtschaft in Deutschland. Als die treibende Kraft der Data Driven Economy repräsentiert der DDV Unternehmen, die Daten generieren oder für den professionellen datenbasierten und kundenzentrierten Dialog nutzen. Gemeinsam mit seinen Mitgliedern will der DDV substantielle Mehrwerte durch individuelle Beziehungen zwischen Menschen, Marken und Unternehmen in einer vernetzten Welt schaffen. Schwerpunkte des Verbandsengagements sind politische Arbeit, Informationsaustausch, Qualitätssicherung und Nachwuchsförderung