

# ERFOLGSFAKTOREN PERSONAL UND STRATEGIE

- Von Praktikern für Praktiker
- Seminar-Module einzeln und in Kombination buchbar
- Weiterbildung effizient und zeitsparend
- Abschluss mit Zertifikat durch das Gabler Management Institut

Veranstalter



Kooperationspartner

## Praxisorientierte Seminarreihe für Call-Center-Manager und Führungskräfte

Die immer weiter steigenden Anforderungen an die Call- und Service-Center erhöhen auch die Ansprüche, die in dieser speziellen Arbeitsumgebung an das Know-how für Management und Führungskräfte gestellt werden. Diese Tendenz und die konkrete Nachfrage nach praxisorientierter Ausbildung von Call-Center-Profis für Call-Center-Profis ist Grundlage der Idee zu dieser Seminarreihe: Lernen Sie in kurzen und kompakten Seminaren den professionellen Umgang mit den Herausforderungen der Call-Center-Praxis. Das Gabler Management Institut startet seine Seminarreihe Call-Center-Special mit dem Themenbereich „Personal und Strategie“. Dabei sind die Seminare thematisch und inhaltlich aufeinander abgestimmt, und dennoch ist jedes einzelne ein in sich abgeschlossenes Training zum jeweiligen Thema.

Ihre Trainer sind Call-Center-Professionals mit langjähriger operativer und beratender Erfahrung in hausinternen Call-Centern und bei Call-Center-Dienstleistern: Buchen Sie diese Call-Center Erfahrung!

### Christiane Gladen







ist aufgrund ihrer Call-Center Erfahrung bei Tele Service Team, TAS Telemarketing und SYKES heute mit ihrem Unternehmen HUMAN RESOURCES SERVICE auf Trainings für Führungskräfte spezialisiert. Sie war Leiterin der Abteilungen Qualitätssicherung, Personal und Training. Als Human Resources Development Manager EMEA schulte sie Trainer und Führungskräfte mit eigenen neu entwickelten Konzepten.



### Alexandra Hans

Alexandra Hans kennt das Call-Center von der Pike auf: Das Outbound-Geschäft hat sie bei der TAS Telemarketing in Bochum gelernt, wo sie auch ihre ersten Führungserfahrungen machte. Nach Abschluss ihres Jura-Studiums sammelte sie Erfahrungen im Inbound-Geschäft in leitender Position im Call-Center der QVC Deutschland GmbH. Anschließend wechselte sie zu SYKES, wo sie die Trainingsabteilung leitete, bevor sie 2000 Hans & Grün Consulting GmbH gründete. Hans & Grün beschäftigt sich mit der Beratung beim Aufbau und der Reorganisation von Call-Centern.



	<b>Erfolgsfaktor Recruiting: Der erste Schritt professionellen HR-Managements</b>		Preis: € 695,- bzw. € 1.195,-		
	Zielgruppe:	Call-Center-Manager, Personalverantwortliche			
	1. Tag	Konzeptionelle Gestaltung, organisatorische und personelle Voraussetzungen für erfolgreiches Recruiting	02. 06. 2003	Mainz	<input type="checkbox"/>
			28. 10. 2003	Köln	<input type="checkbox"/>
	2. Tag	Bewerbungen: Die richtige Entscheidung fällen	03. 06. 2003	Mainz	<input type="checkbox"/>
	Alexandra Hans/Christiane Gladen	2 Tage, separat buchbar	29. 10. 2003	Köln	<input type="checkbox"/>
	<b>Erfolgsfaktor Training: Ein Baustein der Führungskompetenz</b>		Preis: € 695,- bzw. € 1.195,-		
	Zielgruppe:	Call-Center-Manager, Call-Center-Leiter Personalverantwortliche			
	1. Tag	Konzeptionelle Gestaltung, organisatorische und personelle Voraussetzungen erfolgreicher Aus- und Weiterbildung	07. 07. 2003	Mainz	<input type="checkbox"/>
			24. 11. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	Zielgruppe:	Trainer, Führungskräfte, die Trainingsaufgaben wahrnehmen			
	2. Tag	Train the Trainer - Trainingskonzepte erarbeiten	08. 07. 2003	Mainz	<input type="checkbox"/>
	Alexandra Hans/Christiane Gladen	2 Tage, separat buchbar	25. 11. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	<b>Erfolgsfaktor Führung: Mitarbeiter und Führungskraft als Team</b>		Preis: € 695,-, € 1.195,- bzw. € 1.595,-		
	Zielgruppe:	Call-Center-Manager/Leiter kleinerer Call-Center, Personalverantwortliche, Projektleiter, Account-Manager, Teamleiter, Supervisor			
	1. Tag	Führung und/oder Motivation?	01. 09. 2003	Frankfurt	<input type="checkbox"/>
			10. 11. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	2. Tag	Grundlagen effektiver Mitarbeitergespräche	02. 09. 2003	Frankfurt	<input type="checkbox"/>
			11. 11. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	3. Tag	Konstruktive Kritik in unangenehmen Gesprächssituationen	03. 09. 2003	Frankfurt	<input type="checkbox"/>
	Christiane Gladen	3 Tage, separat buchbar	12. 11. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	<b>Erfolgsfaktor Zielvereinbarung: Der Mitarbeiter in seiner Verantwortung für Unternehmensziele</b>		Preis: € 895,-		
	Zielgruppe:	Call-Center-Manager, Call-Center-Leiter, Projektleiter, Account-Manager	27. - 28. 06. 2003	Wiesbaden	<input type="checkbox"/>
	Christiane Gladen	1,5 Tage	17. - 18. 10. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	<b>Erfolgsfaktor Coaching: Von der Gesprächsanalyse zur Umsetzung</b>		Preis: € 695,-		
	Zielgruppe:	Call-Center-Manager, Call-Center-Leiter, Call-Center-Führungskräfte	11. 08. 2003	München	<input type="checkbox"/>
	Alexandra Hans	1 Tag	11. 12. 2003	Frankfurt	<input type="checkbox"/>
	<b>Erfolgsfaktor Qualität: Konzepte, Kennzahlen und Methoden erfolgreicher Qualitätssicherung</b>		Preis: € 1.195,-		
	Zielgruppe:	Call-Center-Manager, Call-Center-Leiter Qualitätssicherungs-Verantwortliche	26. - 27. 05. 2003	Köln	<input type="checkbox"/>
	Alexandra Hans	2 Tage	29. - 30. 09. 2003	München	<input type="checkbox"/>

## ANMELDUNG

Exklusiv-Preis: € 5.950,- bei Buchung aller Module.

Vorname, Name \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_ Branche \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_ Funktion \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Bitte senden Sie mir Informationen über zukünftige Veranstaltungen per E-Mail an: \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

## FAX 0611 7878-452

Ja, ich möchte mich weiterbilden und melde mich hiermit verbindlich zum Call-Center-Special an.

Ich habe meine Module und die gewünschten Termine oben angekreuzt.

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Gabler Management Institut

Matthias Fromm

Abraham-Lincoln-Straße 46

65189 Wiesbaden

Tel.: 0611 7878-330

gmi@bertelsmann.de

Konditionen: In der Seminargebühr enthalten sind ausführliche Arbeitsunterlagen, Mittagessen inkl. einem Softgetränk und Kaffee, Tagungsgetränke und Kaffeepausen. Alle Seminarpreise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Stornierungen sind bis vier Wochen vor Seminarbeginn ohne Kosten möglich. Bei Stornierungen bis drei Wochen vor Seminarbeginn berechnen wir 65 % der Teilnahmegebühr, danach müssen wir Ihnen die volle Gebühr in Rechnung stellen. Die Stornierklärung bedarf der Schriftform. Maßgeblich für die Fristwahrung ist das Datum des Poststempels. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Bei kurzfristigem Seminaerausfall durch höhere Gewalt, Krankheit oder Unfall des Referenten sowie sonstige durch das Gabler Management Institut nicht zu vertretende Umstände wird unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzforderung entweder ein anderer qualifizierter Trainer oder ein neuer Seminartermin benannt. Wir werden Sie umgehend telefonisch oder schriftlich informieren. Im Falle der endgültigen Absage der Veranstaltung erstatten wir selbstverständlich die Teilnahmegebühr. Ihre Daten werden nach BDSG elektronisch gespeichert. Wenn Sie künftig unsere interessanten Angebote nicht mehr erhalten wollen, können Sie bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Teilen Sie uns dies bitte schriftlich mit Ihrer Adresse mit.