

## Fortbildungsprogramm „CallCenter“ 2013

Die Sparkassenakademie Münster und GESSER.biz haben für 2013 den Fortbildungskatalog der Sparkassenakademie Münster um Themen für CallCenter-Agents, Teamkoordinatoren und Führungskräfte erneut erweitert.

- ▶ Sie wollen einige wenige neue Mitarbeiter ins Team integrieren, wollen aber aus Kostengründen keine Inhouse-Maßnahme durchführen?
- ▶ Sie haben einen speziellen, thematisch reduzierten Fortbildungsbedarf bei einzelnen Mitarbeitern?

Am gemeinsamen Stand im Rahmen der Ausstellung informieren wir Sie über Details der einzelnen Maßnahmen. Darüber hinaus halten wir dort oder unter [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz) zu jedem Seminarangebot eine schriftliche Detailinformation für Sie bereit.



Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
<b>Ganz einfach...erfolgreich telefonieren</b> Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	15.-16.10.2013
<b>Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren</b> Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	27.5.2013
<b>Sie regen mich nicht auf - schwierige Situationen im Servicecenter meistern</b> Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	12.3.2013
<b>Train the Trainer/Vertriebsbegleiter</b> Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 1 4.-5.6.13 BS 2 individuell BS 3 5.-6.11.13 BS 4 individuell
<b>Delegation und Teamorganisation</b>	Teamleiter	1 Tag	14.1.2013 14.10.2013
<b>Ganz einfach...sich selbst managen</b> Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	20.-21.2.2013 23.-24.9.2013
<b>9. Sparkassen-Callcenter</b> Qualitätstage	Führungskräfte Teamleiter Trainer	2 Tage	28.-29.11.2013