



Unsere erfolgreichen Ansätze

Querdenken:
Prozesse anderer
Branchen anschauen

Markus | 06181-
Gnutzek | 97010

ERFOLGREICHER
Ansatz

Motivation/QUALIFIZIERUNG
DER MITARBEITER
DURCH
effiziente Lern Methodik
+ kostengünstige
BLENDED LEARNING

JOACHIM HERRMANN CCI Gmbh



↑
Fusion →
Gute
FD-Tanne
Callcenter
→ Ruf?

Genauere Bedarf

Fang endlich
damit an!



eBook als
Kontaktstartpunkt

Markus	06181-
Grutzeck	97010

Umgang mit
Social Media

Persönliche
Beratung

ojs Berlin	030 23095156
---------------	--------------

CRM- und Callcenter-Software Grutzeck-So



Mehr Zeit

Fix-Kosten
Optimierung durch
Simulationstools

ERWIN
SIEGER

02841-
88996911

Mehr Customer
Experience



Genauere Bedarfs-
ermittlung durch
die Führungskraft
bei der Vorbereitung
von Trainings
und Entwicklungen

**Externe
Lieferanten
in unsere SW
implementieren**



Erfolgreicher Ansatz

Empathie

+ Steuerung der eigenen
Gefühle als Lernziel

versuchen, am besten Mitarbeiter
den Service leichter zu
machen + Kunden binden
zu erreichen

Helga Schuber
06128 7480908





Serviceoptimierung
durch Test-Calls.

Guido Schmidt
adveko GmbH
0221-99227782

Optimierung von
Prozessketten
durch Qualitäts-Scoring

Guido Schmidt
adveko GmbH
0221-99227782



Beratendes
Verkaufen

Erfolgreiche
Ausätze

Malek	Tel. 0511-216
-------	------------------



Grutzeck-Software
M- und Callcenter-Software

2. Zum Kunden

Marketing & Vertrieb

Motivation

CRM- und Callcenter-Software Grutzeck-Software

- Kommunikation mit der MA
- Incentive's, Wettbewerbe
-

Michael Ebert
SWESTBANK AG (Stuttgart)
0711-6644-2910
Team K1 Kundenservicecenter



Aktuelle Gesetzes-
initiativen

z.B. Voice recording

Auseinandersetzung
mit den Vorgaben und
Druck auf die
Verbindete