

Kursprogram



CallCenter Institute

- kompetensnätverk för dig inom kundservice, callcenter och kontaktcenter

Tillsammans med våra medlemmar skapar CallCenter Institute Sveriges största nätverk inom kundservice och support. Som medlem i CCI får du många kontaktmöjligheter för utbyte av erfarenheter med kollegor i branschen.

Medlemskap i CallCenter Institute

Vi erbjuder dig och ditt företag utvecklande och inspirerande aktiviteter samt förmånliga erbjudanden via vårt nätverk och våra partners. Som medlem får ni bl.a ca 15% rabatt på utbildningar och konferenser

Utbildningar för kontaktcenter - hos oss eller hos er

Våra utbildningar vänder sig till ledare och medarbetare i en kundtjänst eller ett kontaktcenter. Vi kvalitetssäkrar kontinuerligt vårt kursutbud och våra kursledare för att du ska få en så givande och kvalitativ utbildning som möjligt. Våra utbildningar finns både som öppna och företagsinterna kurser, vi anpassar således våra utbildningar efter dina behov och förutsättningar!



Satsa på ny kompetens och planera inför kommande kurser!

Välkommen!

Lars-Ola Lundqvist
Kursansvarig

lars-ola.lundqvist@ccinst.se

Vårt kurskalendarium - Läs mer om kurserna och hur du anmäler dig på baksidan och på www.ccinst.se!

Kurs	Datum och plats	Avgift medlemmar	Avgift övriga
Contact Center Management	Stockholm 24-25 april, 4-5 okt	9 900 kr	11 900 kr
Workforce Management - Bemanningsplanering	Stockholm 28-29 mars, 18-19 okt	9 900 kr	11 900 kr
Coachning och uppföljning av resultat i kontaktcenter	Stockholm 20-21 mars	9 900 kr	11 900 kr
Effektiv kundkommunikation	Stockholm 8-9 feb, 24-25 maj, 20-21 sep, 13-14 dec	9 900 kr	11 900 kr
Effektiv kundkommunikation (steg 2)	Stockholm 10-11 maj, 25-26 okt	9 900 kr	11 900 kr
Kunden i fokus	Stockholm 27-28 mars	9 900 kr	11 900 kr
Kundkommunikation i epost - chatt, sociala medier	Stockholm 15-16 mars, 13-14 sep	9 900 kr	11 900 kr
Fler kurser finns på www.ccinst.se			
Kontaktcenter i fokus - konferens	Stockholm 16-17 februari		
Läs mer på www.kontaktcenterifokus.se			

Alla priser är exkl moms.

Anmäl dig nu på www.ccinst.se, info@ccinst.se eller 08-566 281 10!

Contact Center Management [2 dgr]

Daglig ledning i praktiken

De ökande kraven på kontaktcenter kräver ständiga förändringar och förbättringar. Kursen Contact Center Management ger dig alla nödvändiga verktyg för att planera och leda arbetet i ditt kontaktcenter. Framgångsrik ledning av ett kontaktcenter kräver en förståelse för den miljön och en effektiv process för planering och ledning. Kursen vänder sig till dig som arbetar med eller kommer att leda ett kundcenter eller kontaktcenter.

Workforce Management - Bemanningsplanering

[2 dgr]

Två dagar som ger dig tillförlitliga prognoser och arbetsscheman i callcenter

Kursen vänder sig till dig som arbetar med eller ska börja arbeta med planering eller schemaläggning i callcenter. Du som har mest nytta av utbildningen är chef i kontaktcenter eller callcenter, teamledare, kundtjänstansvarig eller coach. Förkunskapskraven är grundläggande kunskaper om bemanningsplanering.

Kundkommunikation i epost, chatt och sociala medier [2 dgr]

Kursen som lär dig kommunicera på ett professionellt sätt med dina kunder via e-post.

Denna kurs vänder sig till dig som hanterar kundrelationer via e-post. Du arbetar i en Helpdesk, supportfunktion, kundtjänst eller Contact Center. Kursledaren är utbildad språkkonsult och skribent. Kursledaren har flera års erfarenhet av att på professionell basis författa olika typer av texter för skilda målgrupper och utbilda i skrivande.

Effektiv kundkommunikation [2 dgr]

Märk resultatet omgående i ökat antal nöjda kunder
Kursen vänder sig till dig som är ditt företags ansikte ut mot kunderna och som vill vara specialist på att kommunicera effektivt med dem. Som ditt företags ansikte utåt kan du bidra till att skapa en positiv bild av företaget gentemot befintliga och nyttillkomna kunder och därigenom skapa långvariga kundrelationer. Effektiv kundkommunikation är därför inriktad på att ge kundservicepersonal de kunskaper och de färdigheter som behövs för att öka sin förmåga att bemöta kunder. Ges även på engelska och företagsinternt.

Kunden i fokus - Säljutbildning [2 dgr]

Två dagar för dig som leder ett säljteam

Kunderna får allt svårare att välja leverantör när tjänsterna blir mer lika och priserna mer pressade. Tydlighet och uppmärksamhet mot kunden faller avgörandet vid försäljning. Kursen ger dig metoderna för att leda försäljningen mot uppsatta mål. Kursen riktar sig till dig som leder ditt säljteam och som vill vara specialist på att sälja professionellt. Oavsett om du har kundkontakt per telefon eller i ett personligt möte har du stor nytta av kursen.

Coachning och uppföljning av resultat i callcenter

[2 dgr]

Två dagar som lär dig att steg för steg bygga upp ett system för uppföljning och coachning som utvecklar kvalitet och resultat i callcenter. På kursen får du lära dig metoder för att frigöra initiativ och engagemang hos dina medarbetare. Utbildningen är framtagen för dig som dagligen leder det praktiska arbetet i ett callcenter.

Kontaktcenter i fokus

16 - 17 februari 2012 i Stockholm

Mötesplatsen för dig som arbetar inom kommun och offentlig verksamhet!

Ta del av det senaste inom kundtjänst/kontaktcenter, investera i din professionella utveckling.

Välkommen till konferensen! Ta del av föreläsningar, få inspiration, eftertanke och diskutera med kollegor i din bransch. Kontaktcenter i fokus ger dig chans till fördjupning och tillfälle att utveckla dina nätverk.

Läs mer på programmet, ta del av information, läs mer om föreläsarna på konferenssajten. Konferenssajten uppdateras ända fram till konferensen!

www.kontaktcenterifokus.se

Anmälan och upplysningar

Anmälan sker på konferensens hemsida www.kontaktcenterifokus.se eller på telefon.

Vår postadress är CallCenter Institute, Box 23139, SE-104 35, STOCKHOLM.

Förfrågningar gällande anmälan, avgifter och program kan ställas till: info@ccinst.se eller 08-566 281 10.

Anmäl dig nu på www.ccinst.se, info@ccinst.se eller 08-566 281 10!