



## Rundschreiben

Rundschreibenummer 187/2017

### An die Kreditgenossenschaften

#### Neu: Modul VC5047

#### Zertifizierter KundenServiceCenter-Agent (GV)

#### Zielgruppe: aktuelle und künftige Mitarbeiter im KSC

Sehr geehrte Damen und Herren,

27. Juli 2017

heute wird ein KundenServiceCenter (KSC) oft als Call-Center verstanden, das sich auf einfache Servicedienstleistungen und kurzfristige Kundenanliegen beschränkt.

Durch die strategische Weiterentwicklung zu einem Omnikanalvertrieb wandelt sich das Aufgabenspektrum. Das KSC koordiniert zunehmend Beratungs- und Terminanfragen und übernimmt den Vertrieb einiger standardisierter Produkte. Damit gewinnt das KSC für den vertrieblichen Erfolg Ihrer Bank erheblich an Bedeutung.

Stärken Sie diesen wichtigen Vertriebskanal, indem Sie Ihre KSC-Mitarbeiter qualifizieren und motivieren. In unserer Ausbildung zum "Zertifizierten KundenServiceCenter-Agent (GV)" erlernen Ihre Mitarbeiter die Kompetenzen und Fähigkeiten, die sie benötigen, um diese anspruchsvolle Funktion erfolgreich auszuüben.

Haben Sie Fragen zu dem Training oder zur individuellen Durchführung in Ihrem Haus?

Ich freue mich auf Ihre Nachricht (E-Mail: [alexander.koll@genossenschaftsverband.de](mailto:alexander.koll@genossenschaftsverband.de) oder Tel.: 0171-2902190).

Mit freundlichen Grüßen

Ihre GenoAkademie

i. V.  
Manfred Schlösser

i. A.  
Alexander Koll

Übrigens: Diese Ausbildung orientiert sich an den Empfehlungen des BVR-Projektes "Kundenfokus 2020".



## VC5047

# Zertifizierter KSC-Agent (GV)

<b>Zielgruppe</b>	Aktuelle und künftige Mitarbeiter im KSC
<b>Ihr Nutzen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sie erweitern Ihre Kompetenzen in der telefonischen Kundenkommunikation.</li><li>- Sie verstehen die Grundlagen einer gelungenen kunden- und serviceorientierten Kommunikation am Telefon.</li><li>- Sie erlernen Methoden, eingehende Telefonate professionell zu managen.</li><li>- Sie nutzen den telefonischen Vertriebskanal zur aktiven Terminvereinbarung.</li><li>- Sie können einen Kunden am Telefon beraten und einen Verkaufsabschluss erzielen.</li><li>- Sie entwickeln Strategien für den souveränen Umgang mit verärgerten Kunden.</li><li>- Sie erkennen die Chancen eines schwierigen Telefonats und erlernen Verhaltensweisen für ein gutes Konfliktmanagement.</li></ul>
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Besonderheiten der Kommunikation am Telefon</li><li>· gezielter Einsatz der persönlichen Stimmuster</li><li>· Gesprächsaufbau eingehender Telefonate</li><li>· Qualitätsstandards für Inbound- und Outbound-Telefonate</li><li>· Umgang mit Konditionsanfragen</li><li>· Zielgerichtete Bedarfsanalyse bei eingehenden Kundenanrufen</li><li>· Techniken der aktiven Kundenansprache</li><li>· Kundensignale abschlussorientiert verwerten</li><li>· Professionelle Vorgehensweise zur Terminierung</li><li>· Erfolgsfaktoren zur Erhöhung der Terminquote</li><li>· Beschwerdetelefonate zur Kundenbindung nutzen</li><li>· Stresssituationen und Eskalationen mit schwierigen Kunden</li><li>· Kompetenznachweis zum Zertifizierten KSC-Agent (GV)</li></ul>
<b>Termine/Ort</b>	Teil 1: 11.09. – 13.09.2017, Mercure Hotel Kamen-Unna Teil 2: 09.10. – 11.10.2017, Best Western Hotel Ambassador Baunatal Kompetenznachweis: 27.11.2017, GenoAkademie Forsbach
<b>Trainerin</b>	Adriana Schumann (GenoAkademie) Trainerin und Telefoncoach - mit eigener langjähriger Erfahrungen im KSC
<b>Ihre Investition</b>	2.100 Euro zzgl. Tagungspauschale und ggf. Übernachtungskosten
<b>Was Sie sonst noch wissen sollten</b>	Diese Ausbildung orientiert sich an den Empfehlungen des BVR-Projektes „Kundenfokus 2020“.