

## Themen mit Call Center-Schwerpunkt

- Prozessanalyse und -definition
- Erstellung von Pflichtenheften, Lastenheften
- Beratung bei der Auswahl an Call Center Software - Anbietern
- Darstellung der Kunden - Kommunikationsprozesse als Call Flow - Chart
- Kommunikation mit den Software - Herstellern in der Implementierungsphase
- Schulungen für:
  - Software - Anwender
  - Agenten
  - Supervisoren
  - Rhetorik und Kundenkommunikation
- Individuelle Schulungsunterlagen und Handbücher erstellen.