

VORSCHAU 04-2010

Die 4. Ausgabe der Fachzeitschrift für professionellen Kundendialog erscheint im Dezember 2010.
Hier ein Auszug aus den geplanten Themen.

ZERTIFIZIERUNG

Callcenter, die sie haben und Auftraggeber, die sie verlangen. Der Sinn und Unsinn von Zertifizierungen. Lesen Sie verschiedene Meinungen aller Beteiligten. Ist eine Zertifizierung ein adäquates Vertriebsinstrument? Callcenter berichten darüber, wie sich die Zertifizierung auf die Neukundengewinnung auswirkt.



IT - INTERN ODER EXTERN?

Nullen und Umsatzbremsen die nur in Nullen und Einsen denken (können). „Das Problem ist...“ Diesen Satz kennen wahrscheinlich viele zu Genüge. Können ITler überhaupt serviceorientiert handeln? Ein interner Dienstleister, der von Dienstleistung noch nichts gehört hat und für den Service keinerlei Kompetenz darstellt.



UPSELLING/CROSSELLING

Darf's ein bisschen mehr sein? Was ist bei welchem Kunden noch drin und wie motiviert man ihn dazu?



PARTY & EVENT

Die besten Locations für Kunden- und Incentive-Veranstaltungen



INHOUSE VS. OUTSOURCING

Wer ist nach 12 Runden KO und warum?



MESSLATTE GEHALT

Gehaltsbarometer vom Agenten bis zum CC-Manager – Was darf ein Mitarbeiter kosten? Was muss ein Mitarbeiter kosten?



DAS PERFERTE ENTRÉE

Wie überall – Der erste Eindruck zählt. Sehen Sie verschiedene Empfangsbereiche, Eingänge und Entrées und entscheiden Sie selbst, wie Sie künftig Ihre Kunden und Mitarbeiter empfangen wollen.



SEMINARE/WORKSHOPS/NETWORKING

Das muss man einfach erlebt haben! Termine/Vorschläge/Erfahrungsberichte

Sie haben Wünsche und/oder Anregungen für eine der folgenden Ausgaben? Unsere Redaktion steht Ihnen jederzeit und gerne zur Verfügung. Kostenfreie Redaktionshotline: ☎ 0800 2209922