

[Pdf free] Praxishandbuch Call Center: ecmc

Praxishandbuch Call Center: ecmc

Von Books on Demand
ebooks | Download PDF | *ePub | DOC | audiobook



Praxishandbuch

Jennifer Jahrke, Georg Rabbe



Call Center

Fachwissen kompakt für Agents und Management
Ein Handbuch der Call Center Akademie NRW



DOWNLOAD



READ ONLINE

Produktinformation - Verkaufsrang: #334560 in BcherVerffentlicht am: 2001-01-01Abmessungen: 9.69 x .76b x 7.44l, 1.45 Pfund Einband: Taschenbuch368 Seiten | File size: 58.Mb

Von Books on Demand : Praxishandbuch Call Center: ecmc before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Praxishandbuch Call Center: ecmc:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen3 von 3 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Darf nicht fehlen!!!Von cacile-zoeKlasse Buch. Alles sehr gut und einfach erklrt mit praktischen und einfach umzusetzenden Tipps. Leider kommt das Thema Outbound zu kurz und auch auf den Verkauf an sich wird hier wenig eingegangen.Dennoch ist das Buch eine absolute Bereicherung.Ich kann das Buch jedem Manager und jeder Teamleitung, auch Trainern nur empfehlen.0 von 0 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Fr Unternehmen die bereits bestehen mit mehreren MitarbeiternVon Ralf KhlerErfllt meine Anforderungen nicht zu 100%, weil es teilweise zu hoch aufgehangen ist. Es handelt sich nicht um ein kleines Callcenter im Aufbau sondern um grere, bei denen man ohnehin Aufgaben an extern deligiert (z.B. Unternehmensberater usw.)0 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. fr die ArbeitVon Michael Grnerfr die Arbeit in einem Callcenter oder fr jeden Akquisiteur sehr zu

empfehlen. Viele nützlichen Infos - eben Ausbildung! sehr gute Hilfe.

Autorenkommentar
Praxishandbuch für Führungskräfte und Agents
Fachwissen für Anfänger und Fortgeschrittene aus dem Call Center Bereich findet sich im erstmals erschienenen Praxishandbuch der Call Center Akademie NRW. Das vorliegende Handbuch vereinigt auf 360 Seiten theoretisches Hintergrundwissen mit konkreten Handlungsanleitungen und Tipps für die Praxis. In den Kapiteln "Personal", "Technologie" und "Recht" vermitteln die Autoren einen Einblick in relevante Bereiche im Call Center. Der Praxisteil "Kommunikation am Telefon" enthält zahlreiche Hinweise und Ratschläge, die direkt aus der Agent-Qualifizierung stammen. Das Buch richtet sich bewusst nicht an eine einzige Hierarchieebene des Call Centers, sondern bietet Know-how - und Know-why - für alle. Die Autoren, ausnahmslos Praktiker und Kenner der Szene, betrachten dabei die Entwicklungspotenziale der Call Center nicht durch die rosarote Brille, sondern liefern realistische Einschätzungen und Urteile. Die zukünftige Entwicklung mit ihrer deutlichen Hinwendung zu Customer Relationship Management und eBusiness, die aus Call Centern mehr und mehr Communication Center werden lässt, steht dabei im Mittelpunkt der Überlegungen. Das Handbuch entstand aus dem Wunsch heraus, das gesammelte Wissen der Call Center Akademie NRW und ihrer zahlreichen Partner zu bündeln, zu systematisieren und vor allem mit anderen zu teilen. Die Autoren im einzelnen: Martin Aichmayr, Fritz Brutigam, Otmar Drotin, Peter Emde, Meyke Florl, Sabine Haas, Alexandra Hans, Nicola Hansen, Beate Hader, Sven Heller, Ralf Hlzl, Jaqueline Irrgang, Werner Kremer, Simone Lauer, Klaus Lorenzen, Dr. Anneke Neuhaus, Ute Vondenhof, Dr. Jrg Wissdorf
Herausgeber: Jennifer Jahnke, Georg Rabbe