

## In der Flatrate zusammengefasste Module

### Customer-Service-Center Know-how

FK-01.1:	Der Callcenter-Markt
FK-02.1:	Vom Callcenter zum Communication Center
FK-02.2:	Organisation und Aufgaben im CallCenter
FK-03.1:	Grundlagen der Aufbauorganisation von Callcentern
FK-03.2:	Stellenbildung und Management-Aufgaben im Callcenter
FK-04.1:	Grundlagen der Callcenter Technik - Begriffe und Überblick
FK-04.2:	Der Einfluss der CC-Technik auf den Callcenter-Betrieb
FK-05.1:	Grundlagen des Qualitätsmanagements
FK-05.2:	Qualitätsmanagement (Modelle und Methoden)
FK-05.3:	Grundlagen des Qualitätsmanagements (Messinstrumente)
FK-05.4:	Quality Monitoring
FK-05.6:	Beschwerde - Management (Teil1)
FK-05.7:	Beschwerde - Management (Teil 2)
FK-07.1:	Personaleinsatzplanung (Teil 1) - Bedarf planen
FK-07.2:	Personaleinsatzplanung (Teil 2) - Kapazität planen
FK-07.3:	Personaleinsatzplanung (Teil 3) - Schichten planen
FK-08.1:	Die Auswahl von Mitarbeitern
FK-08.2:	Mitarbeiterbeurteilung
FK-13.3:	Quality Monitoring - Rechtliche Grundlagen
FK-13.7:	Datenschutz für Unternehmen

### Preisliste

Anz. Lizenzen ("named user")		1	5	10	20	30	>30
Paket	Anzahl Lern-Module						auf Anfrage
	CSC Know-how	20	1.500,0 €	6.000,0 €	8.000,0 €	12.000,0 €	16.000,0 €

- Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen MwSt -