

Erfolgsfaktoren im internationalen Contact Center-Geschäft

Das entscheidende Know-how für Ihre internationalen Projekte

Das müssen Sie für Ihre internationalen Aktivitäten wissen:

- **Strategie**
 - Vorgehen professionell planen
 - Entscheidung passgenau treffen
- **Standortwahl und -aufbau**
 - Erfolgreicher Aufbau von Offshore-Standorten
 - Internationale Rufnummernkonzepte realisieren
- **Qualität**
 - Wirksames grenzüberschreitendes Qualitätsmanagement
 - Sinnvolle Wahl deutscher/landespezifischer Standards
- **Personal**
 - Multikulturelle Rekrutierung, Koordination und Steuerung mehrsprachiger Teams
 - Arbeiten in und Führen von virtuellen Teams
- **Steuerung und Technik**
 - Mechanismen der zentralen/dezentralen Steuerung
 - Sinnvolle Auswahl und effektive Nutzung von Technik-Tools
- **Interkulturelle Aspekte**
 - Risiken identifizieren und als Chancen nutzen
 - Dos and don'ts im internationalen Geschäft

Ihre Seminarleiterin:



Ingrid Focsa
defacto call center GmbH

Ihre Praxis-Referentin:



Angela Waerd
Flyline TeleSales & Services GmbH

**Ihr Plus – Best Practice:
Lernen von den Besten!**

Angela Waerd über „Das Suchen und Finden von qualifizierten internationalem Personal“

Kooperationspartner:

Exklusiv am:

22. und 23. November 2010 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg
durch begrenzte
Teilnehmerzahl!



Von der Entscheidungsfindung zur Führung multinationaler und virtueller Teams!

Ihre Seminarleiterin:
Ingrid Focsa, International Business Manager, **defacto call center GmbH**, Erlangen

Zahlreiche Praxis-
Beispiele und -Tipps!

Herzlich willkommen!

- Begrüßung und Vorstellung durch die Seminarleiterin
- Vorstellungsrunde der Seminarteilnehmer
- Erläuterung zum Ablauf und zur Zielsetzung des Seminars
- Abgleich mit Ihren Erwartungen

Die Entscheidung für und wider: Dienstleistung goes international?!

- So treffen Sie die für Sie „richtige“ Entscheidung
- Handlungsempfehlungen, Tipps und Tricks als Entscheidungsgrundlage

Internationale und deutschsprachige Projekte im Vergleich

- In der Vorbereitungsphase
- Im Tagesgeschäft
- Hinsichtlich der Steuerung

Strategie

Grundlagen der Strategieentwicklung

- Analyse der eigenen Stärken und Schwächen
- Projekt-Zieldefinition für den internationalen Ausbau/
Aufbau der Unternehmens-Aktivitäten
 - Auf welchen Märkten sollen die Aktivitäten stattfinden?
 - Wie treffe ich eine bestmögliche Wahl?
 - Zielrichtung – von welchem Standort aus soll operiert werden:
 - ein zentraler Standort/mehrere Standorte
 - Mischformen/Kooperationsformen der Standorte

Aufbau und Durchführung internationaler Marktanalysen

- So gewinnen Sie den Überblick über den relevanten Markt
 - Bestandteile und Vorgehensweise bei Marktanalysen
 - Auswahl der relevanten Märkte
 - Wettbewerbsanalyse



Erfolgreicher Aufbau von Offshore-Standorten

- Erforderliche Schritte und Phasen für den Aufbau
 - Identifikation möglicher Stolpersteine und Risiken (u.a. steuerliche Aspekte, Zollbestimmungen, Arbeits-erlaubnis)
 - Dos and Don'ts bei der Umsetzung

Exkurs: Internationale Rufnummern- und Routing-konzepte im Contact Center Management

- Telekommunikationsstrukturen
- Umgang mit Regulierungsbehörden
- Verbote und Erlaubnistatbestände
- Vor- und Nachteile

Erfolgreiche Personalauswahl, -entwicklung und -führung



Best Practice: Personalbeschaffung unter inter-kulturellen Aspekten

- Machbarkeitsstudien im Vorfeld interkultureller Personalbeschaffungsmaßnahmen
- Cultural Awareness
- Was bedeutet Kultur? Was sind „typische“ Kulturstandards?
- Warum sollten sich Arbeitgeber mit diesem Thema beschäftigen?
- Personalmarketing
- Wie finden Sie qualifizierte internationale Mitarbeiter im Deutschland?
 - Leitsätze im Umgang mit ausländischen Bewerbern
 - Internationales Recruitment
- Betreuung von ausländischen Neueinstellungen:
 - So erleichtern Sie neuen Mitarbeitern den Start in Deutschland

Angela Waerd
Manager HR & People Development,
Flyline TeleSales & Services GmbH, Bremen

Multilinguale Kommunikationstrainings

- Wie gestaltet und organisiert man Kommunikationstrainings in unterschiedlichen Sprachen?
- Anhand von Praxisbeispiele erhalten Sie Einblicke in die Gestaltung, Durchführung und Auswertung von mehrsprachigen Trainings

Führen und Steuern multinationaler Teams

- Erreichung der Projektziele trotz oder gerade wegen der unterschiedlichen Nationen, die in einem Projekt zusammenarbeiten?
- Konfliktmanagement

Führen von virtuellen Teams & arbeiten in virtuellen Teams

- Voraussetzungen für die Arbeit in virtuellen Teams
- Aufbau von virtuellen Teams- fachlich, kulturell
- Festlegung der Rollenverteilung und Kommunikationskultur
- Hürden und Chancen bei der Implementierung virtueller Teams
- Tipps und Tricks zum erfolgreichen Führen virtueller Teams

Tagesabschluss

- Gelegenheit für Ihre Fragen
- Feedback zu den Themen des Tages und anschließendes Get-Together

So setzen Sie Erfolgsfaktoren erfolgreich um – vom „ob“ zum „wie“ im internationalen Tätigkeitsfeld

Ihr Seminarleiter:
Ingrid Focsa

Es geht weiter!

- Begrüßung durch die Seminarleiterin
- Rückblick auf den Vortag und Klärung offener Fragen
- Überleitung zu den Themen des zweiten Seminartages

Internationales Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement in internationalen Projekten

- Deutsche Qualitätsstandards im internationalen Geschäft: Überstülpen oder Anpassen?
- Vereinheitlichung oder landesspezifische Vorgehensweise?

Steuerung und Technik internationaler Standorte

Internationale (Telefonie)-Standorte

- Mit welchen Mechanismen werden internationale Standorte von Deutschland aus gesteuert?
- Pro und Contra: Zentrale oder dezentrale Steuerung

Wie werden internationale Standorte vernetzt?

- Welche Möglichkeiten sind sinnvoll und bringen den gewünschten Erfolg?
- Wie kann eine bestehende Vernetzung prozessorientiert optimiert werden?

Technik-Tools für das internationale Geschäft

- Welche technischen Hilfsmittel stehen zur Verfügung?
- Kosten- und zeitsparender Einsatzmöglichkeiten
- Einbindung der Mehrsprachigkeit in sämtliche Systeme
- Web-basierende Systeme in mehreren Sprachen

Interkulturelle Aspekte kennen und nutzen!

Interkulturelle Kompetenzen – dos and don'ts im internationalen Geschäft!

- Business Etikette
 - Umgangsformen
 - Geschäftssprache
 - Dress code, etc.
- Chancen und Hürden im internationalen Geschäft
- Unterschiedliche Kommunikations- und Unternehmenskulturen
- Unterschiedliche Mentalitäten

Zusammenfassung der Seminarergebnisse durch die Seminarleiterin und abschließende Diskussionsrunde

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Tagungsunterlagen ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	12.30 - 13.45 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.15 - 13.30 Uhr	ca. 17.00 Uhr

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Teilnehmern und der Seminarleiterin vorgesehen.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Dirk Gollnick

Tel.: 0 61 96/47 22-646

E-Mail: gollnick@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Get-Together

Ausklang des ersten Seminartages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referentinnen und Teilnehmern!

Dienstleistung goes international

Sie wollen erfolgreich Ihre Auslandsaktivitäten aus- und/oder aufbauen bzw. neue Geschäftsfelder auf internationaler Ebene erschließen? Hierbei können etablierte Vorgehensweisen und Prozesse nicht immer und in gewohnter Weise durchgeführt werden.

Erfahren Sie in diesem Praxis-Seminar, wie Sie bei der Abwicklung internationaler Projekte, der Eröffnung eines Standorts im Ausland oder dem Einsatz multinationaler Teams im Inland professionell agieren und Ihre Geschäfte im internationalen Business erfolgreich planen und steuern.

Ihr Nutzen aus diesem Praxis-Seminar

Lernen Sie die Erfolgsfaktoren des internationalen Contact Center-Geschäfts kennen und ausschöpfen. Holen Sie sich die notwendigen Entscheidungshilfen und fachliche Unterstützung, um Ihre internationalen Aktivitäten erfolgreich zu managen und Ihren Geschäftserfolg zu sichern.

Das Seminar verschafft Ihnen einen Überblick über die **entscheidenden Aspekte internationaler Projekte**. Sie erhalten **zahlreiche Praxistipps und Handlungsempfehlungen**, die Sie in Ihrer Entscheidung und in der Gestaltung der eigenen grenzüberschreitenden Unternehmensprozesse erfolgreich unterstützen.

Erfolgsfaktoren identifizieren und Geschäftserfolg sichern!

Dieses Praxis-Seminar zeigt Ihnen, wie Sie

- **Risiken** im internationalen Geschäft **identifizieren** und **analysieren**,
- wirksame **Strategien entwickeln**,
- **leistungsstarke Mitarbeiter** rekrutieren,
- **multikulturelle** und **virtuelle Teams** erfolgreich führen und motivieren,
- kulturelle Unterschiede als **Synergien nutzen**,
- internationales Handeln optimal **steuern** und **überwachen**,
- **Qualität** im internationalem Geschäft langfristig und nachhaltig **sichern**,
- **Technik-Tools** prozessorientiert sowie kosten- und zeitsparend einsetzen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!



Julia Lefèvre

Julia Lefèvre

Projektleiterin CallCenterWorld®-Akademie

Tel.: 0 61 96/47 22-612

E-Mail: lefevre@managementcircle.de



Ingrid Focsa

ist als Mitglied der Geschäftsleitung bei der **defacto call center dialog GmbH** verantwortlich für den Bereich International Business. Sie ist seit über 15 Jahren im internationalen Marketing, mit dem Schwerpunkt Call Center Dienstleistungen, tätig. Dabei haben Ihre Herkunft als „Wanderer zwischen den Kulturen“ und Ihre Mehrsprachigkeit ihr wertvolle Hilfe geleistet. Ihre internationale Erfahrungsbreite erstreckt sich von dem Aufbau und der Steuerung internationaler Projekte über die Leitung eines Call Center Standortes im Ausland bis hin zu der Führung multinationaler Teams unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte.



Angela Waerd

ist Manager Human Resources & People Development bei der **FLYLINE Tele Sales & Services GmbH** in Bremen. Sie hat als staatlich geprüfte Betriebswirtin Fachrichtung Touristik & Reiseverkehr umfangreiche Berufserfahrung im Inland und europäischem Ausland erworben. Seit 1995 ist Angela Waerd im Personalwesen internationaler Unternehmen tätig, seit 2000 bei FLYLINE angestellt. Als Personalleiterin eines Unternehmens mit rund 30 verschiedenen Nationalitäten in der Belegschaft liegen ihre Aufgaben schwerpunktmäßig in den Bereichen: Personalführung inklusive arbeitsrechtlicher Fragestellungen, Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat, Personalauswahl/ Recruitment und Personalmarketing, Personalentwicklung und Konfliktmoderation.

Begeisterte Teilnehmerstimmen zu unseren CallCenterWorld®-Akademie Seminaren:

- *„Ich bin sehr glücklich, diese zwei Tage investiert zu haben. Ich konnte viele Ideen sammeln, die ich super in mein Tagesgeschäft einbinden kann.“*
K. Ziegenhals, Teamkoordinator, 24/7 United Billing GmbH
- *„Das war mit Abstand das interessanteste Seminar, an dem ich teilnehmen durfte.“*
C. Malle, KELAG Kärntner Elektrizitäts-AG

Ihre Fragen sind uns wichtig!

Ihr besonderes Praxis-Plus: Sie erhalten circa zwei Wochen vor dem Seminar einen **Fragebogen**, in dem Sie uns Ihre individuellen Fragen und Erwartungen an das Seminar mitteilen können. Ihre Seminarleiterin berücksichtigt Ihre Wünsche dann bei der konkreten Umsetzung im Seminar.



Call Center Know-how aus 1. Hand –
von Praktikern für Praktiker!

Wir bieten Ihnen ein **breites Weiterbildungsangebot**,
das Sie fit macht für
modernes Kundenkontaktmanagement.

Kontaktieren Sie uns unter: +49 (0) 61 96/47 22-800 oder
www.callcenterworld-akademie.de

Warum Sie sich heute noch anmelden sollten

- Sie erhalten **Entscheidungshilfen** für den Auf- und Ausbau Ihres internationalen Contact Center Geschäfts.
- Sie erfahren, wie Sie im internationalen Umfeld **noch erfolgreicher** werden und sich **strategisch positionieren**.
- Sie lernen die **Stolpersteine und Risiken** internationalen Agierens kennen und diese frühzeitig zu **vermeiden**.

Wen Sie auf diesem Seminar treffen

Mit diesem Praxis-Seminar wenden wir uns an Fach- und Führungskräfte international tätiger Unternehmen bzw. Unternehmen, die auf dem deutschen/europäischen Markt Fuß fassen möchten. Insbesondere Leiter und leitenden Angestellte aus den Bereichen: **Call Center, Contact Center Management, Telemarketing, Customer Care, Kunden Service Center, Vertrieb und Kundendienst, Projektmanagement, Business Development.**

Wir sprechen interessierte **Geschäftsführer, Vorstände, Call Center Manager, Teamleiter, Projektleiter, Projektmitarbeiter, Business Development Manager, International Manager** sowie **Abteilungsleiter** an, die sich aktuell oder zukünftig mit Projekten im internationalen Bereich beschäftigen bzw. im internationalen Business tätig sind/sein werden. Ferner alle Interessierten, die in den Entscheidungsprozess von grenzüberschreitenden Aktivitäten strategisch wie operativ eingebunden sind und Ihr Know-how dahingehend vertiefen möchten. Branchenübergreifend sprechen wir zudem Fach- und Führungskräfte aus dem Dienstleistungssektor an.

Termin und Veranstaltungsort

22. und 23. November 2010 in Frankfurt/M.

Sheraton Frankfurt, Flughafen Terminal 1, 60549 Frankfurt/M.

Tel.: 069/6977-2402, Fax: 069/6977-2351

E-Mail: reservationsfrankfurt@sheraton.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung. **Ein Tipp: Unser Service-Team nennt Ihnen gerne günstige alternative Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe des Tagungshotels (Tel.: 0 61 96/47 22-700).**

Mit der Deutschen Bahn **ab € 79,-** zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Über Management Circle



Management Circle steht für **WissensWerte** und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Die Management Circle AG zählt mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm zu den **Marktführern** im deutschsprachigen Raum. Informieren Sie sich aktuell und umfassend unter: www.managementcircle.de

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar der CallCenterWorld®-Akademie beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.695,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Erfolgsfaktoren im internationalen Contact Center-Geschäft

Ich/Wir nehme(n) teil am:

22. und 23. November 2010 in Frankfurt/M.

11-66071

1 Name/Vorname _____
Position/Abteilung _____

2 Name/Vorname _____
Position/Abteilung _____

3 Name/Vorname _____
Position/Abteilung _____

Firma _____

Straße/Postfach _____

PLZ/Ort _____

Telefon/Fax _____

@ E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Ansprechpartner/in im Sekretariat: _____

Anmeldebestätigung bitte an: _____ Abteilung _____

Rechnung bitte an: _____ Abteilung _____

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/11-66071**

Postanschrift: **Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

