

Call-Center- Lehranlage

Lernen im Trend



PAPENMEIER

Call-Center-Lehranlage – das richtige Werkzeug für praxisorientierten Unterricht

Kundenzufriedenheit spielt heute eine wichtige Rolle für den Erfolg eines Unternehmens. Kunden fordern zunehmend offensiver eine optimale und effiziente Betreuung ein. Die Bereitschaft zur Konkurrenz zu wechseln ist hoch.

Dialogmarketing ist eine Form des Direktmarketing und dient zur optimalen Planung, Gestaltung und Steuerung von Kundenkontakten, um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu erhalten. Diese Funktionen werden in jüngster Zeit in erster Linie von Call-Centern wahrgenommen. Das zeigt sich auch an dem dynamischen Wachstum von Call-Centern, die sich im Hinblick auf die Zahl der beschäftigten Blinden und Sehbehinderten in der Vergangenheit stark entwickelten.

Lernen im Trend

Dieser positiven Entwicklung der Call-Center-Branche und der Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt nach qualifizierten Fachkräften tragen die Bildungseinrichtungen für Blinde und Sehbehinderte Rechnung. Sie ermöglichen ihren Schülern eine qualifizierte und marktorientierte Ausbildung zu Servicefachkräften im Bereich des Dialogmarketings.

Die richtige Hilfsmittelausstattung als Grundstein für den Beruf

Für die praxisorientierte Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogmarketing ist die Papenmeier Call-Center-Lehranlage das optimale Hilfsmittel. Die Trainingssituation an der Papenmeier Call-Center-Lehranlage bietet eine umfassende Ausbildung, die einen problemlosen Umstieg auf verschiedenste Call-Center-Lösungen vorbereitet.

Zur Perfektion durch Simulation

Die Papenmeier Call-Center-Lehranlage ist ganz besonders auf die Bedürfnisse Blinder und Sehbehinderter abgestimmt. Eine sinnvolle Hilfsmittelausstattung ist selbstverständlich.

Leistungsmerkmale

Nachstehende Attribute des Call-Center-Platzes werden im Lehrbetrieb behandelt:

- Mandanten-Fähigkeit
- Gesprächsleitfäden je nach Rufnummer
- Outbound-Steuerung (z. B. Dialer startet passenden Gesprächsleitfaden)
- Möglichkeit, die Trainingssoftware auf eigene Gesprächsvorgänge zu erweitern (In- und Outbound)
- Möglichkeit für Coaching vom Lehrerplatz aus, direkt auf das Headset des oder der Teilnehmer
- Möglichkeit zum gezielten Mitschnitt der akustischen Vorgänge einzelner Schülerarbeitsplätze
- Weitere Funktionen für Monitoring und Statistik:
 - Bereitstellung von Beurteilungs- und Feedback-Formularen
 - Agent-to-Agent-Coaching
 - Aufzeichnung von Gesprächsdatum, Gesprächsdauer, Zeit des Kunden in der Warteschlange, Anrufernummer, Nummer des Angerufenen, Läutedauer, Trennungsgrund, Identität der beteiligten Agenten, Zuordnung zur jeweiligen Kampagne
 - Erfassung der Daten in einer dokumentierten MS-SQL Datenbank mit ODBC Zugriff
- und vieles andere mehr

Überzeugen Sie sich! Nutzen Sie unsere kostenlose und individuelle Beratung. Rufen Sie uns an unter Telefon 02304 946-0 oder senden Sie und eine E-Mail an info.reha@papenmeier.de