

Der EN 15838-Quality-Manager/Auditor (für Contact Center)

mit HZA* -Personen-Zertifizierung

* Hanseatische Zertifizierungs-Agentur, www.hansezertag.de

Dauer 2+3 Tage
inkl. Prüfungsteilnahme



Transfer von Wissen und Methodenkompetenz zur Einführung eines branchenspezifischen Qualitätsmanagement- und Zertifizierungssystems für

- Call Center Manager
- Leiter Customer Service
- Qualitäts-Manager
- interne und externe Auditoren

Dieses Seminar mit
HZA-Personen-Zertifizierung wird empfohlen
von:

” CALL CENTER
FORUM
DEUTSCHLAND

pröfiTel
COMPETENCE
AKADEMIE

BUSINESS EXCELLENCE

ist die Fähigkeit einer Organisation zu besonders hervorragenden Leistungen. Diese Fähigkeit umfasst alle Bereiche der Geschäftstätigkeit und ist unabhängig von Branche, Größe oder Struktur. Excellence ist keine Theorie. Sie beruht auf greifbaren Erfolgen einer Organisation, die sich zeigt, indem was sie tut, wie sie es tut, welche Ergebnisse sie dabei erzielt, und im Vertrauen darauf, diese auch in Zukunft zu erzielen. EFQM

DIN EN 15838 FÜR CONTACT CENTER IN EUROPA:
In Anlehnung an das in Deutschland entwickelte TQE „Total Quality Excellence“ wurde die EN 15838 als branchenspezifisches Qualitätsmanagementmodell zur Corporate-Zertifizierung von Call- und Communication Centern entwickelt.



Seminar EN 15838 Quality-Manager

In den vergangenen Jahren ist (nach einer Aufforderung der europäischen Kommission) eine europaweit gültige Norm (EN 15838) für Contact Center entwickelt und seit Anfang 2010 in allen europäischen Staaten eingeführt worden. Ergänzend wurde eine vom europäischen Call Center-Dachverband (ECCO) angestoßene konkretisierende Zertifizierungsrichtlinie erarbeitet, die (bei den kooperierenden Zertifizierungsgesellschaften) einen europaweit einheitlichen Maßstab bei der Zertifizierung von Contact Centern sicherstellt.

Von der profiTel-Akademie in Hamburg wurde erstmals für Qualitätsverantwortliche in Contact Centern ein spezifisches Angebot zur Ausbildung von Qualitäts-Managern nach der EN 15838-Norm mit einer HZA*-Personen-Zertifizierung entwickelt.

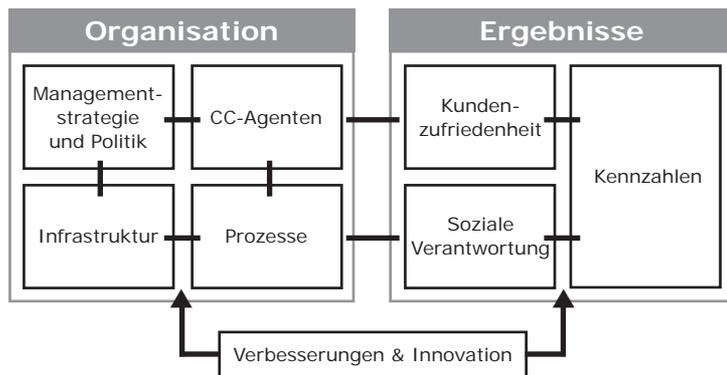
*Hanseatische Zertifizierungs-Agentur, www.hansezertag.de

Das Seminar richtet sich sowohl an Verantwortliche für Qualitätsmanagement im Unternehmen als auch an externe Fachexperten, die als bestellte Auditoren für die Zertifizierung nach EN 15838 tätig sein wollen. Die 5-tägige Veranstaltung vermittelt umfassendes Wissen und in der Praxis angewandte Methoden zur Implementierung und Auditierung von Strukturen, Verfahren und Prozessen des Qualitätsmanagements in Contact Centern bzw. in Kundenservice-Abteilungen.

Mit der Vision von Total Quality Excellence für Contact Center verbindet sich die Vorstellung, dass alle Wirkfaktoren der Dienstleistungserbringung, des Managements und der erzielten Ergebnisse einer permanenten Verbesserung zugänglich gemacht werden. Das Quality Manager-Seminar gibt deshalb Hilfestellung für den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung eines umfassenden Qualitäts-Managementsystems und zeigt auf, wo sich die Organisation auf dem Weg zur Excellence befindet. Das Seminar der EN 15838 hilft andererseits Stärken, Schwächen und Verbesserungspotenziale zu erkennen und die Unternehmenstrategie darauf auszurichten.

Bewertungsfelder der EN 15838-Norm

CEN-Rahmen für Kundenkontaktzentren



Innerbetrieblicher Nutzen eines QM-Systems nach den Vorgaben der EN 15838-Norm:

- Transparenz und Strukturierung der Abläufe
- Fehlerminimierung und Qualitätssteigerung
- Verbesserung Effizienz und Produktivität
- Kostenreduktion
- Motivationssteigerung
- höhere Kundenzufriedenheit
- andauernder Verbesserungsprozess

Öffentlich erlebbarer Nutzen

- neutrale Bestätigung eines erfolgreichen und europaweit anerkannten Qualitätsmanagements
- Funktion als Marketinginstrument
- Imagegewinn und Wettbewerbsvorteile

Wer teilnehmen sollte:

- interne Qualitätsverantwortliche wie QM-Projekt-leiter, zukünftige interne Auditoren, Call Center Manager, Call Center Supervisoren
- externe Auditoren, die sich als EN 15838-Fachexperten bzw. -Auditoren qualifizieren wollen

Der Teilnehmer erhält:

- allgemeine Kenntnisse zu Qualität und Qualitätskonzepten
- umfassende Kenntnisse zum Modell
- Handlungshilfen zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementmodells
- Anleitung zur Durchführung von Audits

Der EN 15838 - Quality Manager

Erster Tag

Zertifizierung in der Dienstleistung – Anforderungen und Besonderheiten

- Dienstleistungsqualität im Unterschied zur Produktqualität
- Der Faktor „Mensch“ in der Dienstleistung
- Qualitätssicherung vs. Qualitätsmanagement

Quality-Awards: Eine Übersicht

- Deming Application Prize
- Malcolm Baldrige National Quality Award
- European Quality Award
- Ludwig Erhard Prize
- Struktur und Bewertungslogik von EFQM
- Vergleich mit DIN EN ISO

DIN ISO auch für Call Center?

- Grundgedanke der ISO-Normenreihe
- typische Anwendungsbereiche
- Eignung bzgl. einer resultierenden Business Excellence

Branchenspezifische Zertifizierungsmodelle für Call Center – Überblick und Vergleich

- Notwendigkeit einer branchenspezifischen Zertifizierung
- Ö-NORM D 1020 ■ COPC ■ TQE
- Qualitätssiegel ABCC ■ QMCC
- Die europäische EN 15838 für Contact Center

Zweiter Tag

Business Excellence durch unterschiedliche Qualitätsmanagementkonzepte

- KVP, Kaizen, QFD
- Six Sigma
- Balanced Scorecard
- Business Reengineering
- Qualitätstechniken der Dienstleistung (D7)

Die EN 15838-Norm – Formale Systematik

- Formaler Ablauf des Zertifizierungsverfahrens
- Integration anderer QM-Systeme in die EN 15838-Norm

Die EN 15838-Norm – Die Inhalte im Überblick

- Die Bewertungsfelder ■ Die definierten KPI's
- Die Struktur im Detail

Die Selbstbewertung

- Der Selbstbewertungsfragebogen
- Probe-Selbstbewertung

Dritter Tag

- Fallbeispiele
- Praktische Übungen

Prüfungsvorbereitung

- Probeprüfung
- Repetitorium

Vierter Tag

Grundlagen von Managementsystemen

- Wirkungsweise von Managementsystemen
- Aufbau- und Ablauforganisation

Prozessgrundlagen

- Definition
- Metaprozess KVP
- Prozesskategorien

Die EN-15838-Dokumentation

- Sinn und Struktur der Dokumentation
- Die Dokumentation und ihre Bestandteile
- Prozessdarstellung

Einführung im Unternehmen

- Die Rolle des EN 15838-Managers
- Die Einführung des Systems
- Grundlagen des Projektmanagements

Fünfter Tag

Auditgrundlagen

- Voraussetzungen/Anforderungen an Auditoren
- Auditablauf
- Auditzeitplan und Audit-Checkliste(n)

Übungen zur Auditvorbereitung

Auditablauf

- Auditsituationen
- Strategien der Auditoren
- Fragetechniken

Prüfung

Zum zertifizierten

DIN EN 15838 Quality-Manager/Auditor

am letzten Tag des Seminars.

A N M E L D U N G

Anmeldung online unter www.profitel.de | Oder Seite kopieren und als Brief oder Fax verwenden

Fax-Anmeldung **040 / 89 79 20 99**

profiTel AKADEMIE

Offene Seminare/Lehrgänge

Goßlers Park 11

22587 Hamburg

QM

Verbindliche Anmeldung zum Seminar **Der Quality Manager der DIN EN 15838 für Contact Center**

Bitte gewünschten Seminarort/Termin **X** ankreuzen.

- 14. – 18.06. 2010 Hamburg**
 23. – 27.08. 2010 Frankfurt/M.
 22. – 26.11. 2010 Dortmund

Frühbucherbonus: Bei Anmeldung 2 Monate vor Seminarbeginn:
15% Rabatt pro TeilnehmerIn

Weitere Konditionen auf Anfrage oder auf unserer Website.

Firma

Geschäftsbereich/Abteilung

Straße/Haus-Nr.

PLZ/Ort

Branche

Telefon (Zentrale)

Telefax

Internet-Homepage

1. Teilnehmer

Name, Vorname

Funktion

Telefon/Durchwahl

Abt. Fax

E-Mail

2. Teilnehmer

Name, Vorname

Funktion

Telefon/Durchwahl

Abt. Fax

E-Mail

1. Anmeldung:

Bitte melden Sie sich mit dem nebenstehenden ausgefüllten Anmeldeformular an. Um die hohe didaktische Qualität der Seminare zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl begrenzt. Deshalb empfehlen wir eine frühzeitige Anmeldung! Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie von der profiTel AKADEMIE eine Anmeldebestätigung.

Bei Überschreiten der maximalen Teilnehmerzahl erstellen wir eine Warteliste und/oder bieten für dieses Thema einen Folgetermin an. **Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen an, die unter www.profitel.de einzusehen sind.** Programm- und Terminänderungen aus dringendem Anlass müssen wir uns vorbehalten.

2. Zimmerreservierung:

Die Seminare finden sowohl in Hamburg als auch in anderen Orten in ausgewählten (Seminar-) Hotels oder Seminar Centern statt. Für die Seminarteilnehmer stehen i.d.R. in den Tagungshotels begrenzte Zimmerkontingente zu **Sonderpreisen** zur Verfügung. Wir informieren Sie gern über die jeweiligen Hotels und deren Konditionen. Nehmen Sie die **Reservierung bitte selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf die profiTel AKADEMIE vor. Bitte denken Sie bei Änderung oder Stornierung Ihrer Seminarteilnahme gegebenenfalls auch daran, Ihre Hotelbuchung zu stornieren.

3. Teilnahmegebühr:

Die Teilnehmergebühr für das Seminar beträgt € 1.400,- (1.+ 2. Tag) + € 1.500,- (3.-5. Tag) (zzgl. der z.Zt. gültigen MwSt. von 19%). Die separate Prüfungsgebühr (inkl. Zertifikationsausstellung) beläuft sich auf € 265,- (zzgl. MwSt.) und wird direkt von der HZA erhoben. In den Seminargebühren enthalten sind gemeinsames **Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränke** sowie **umfangreiche Seminarunterlagen**. Die Teilnehmergebühren sind bis spätestens 2 Wochen vor Seminarbeginn zu begleichen. Andernfalls behalten wir uns einen Ausschluss der/des angemeldeten Teilnehmer/s vom Seminar vor. Wird eine Buchung durch den Teilnehmer/Auftraggeber rückgängig gemacht, entfällt der Seminarpreis, wenn die Abmeldestornierung spätestens vier Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei der pTA eingeht. Bei einer Stornierung zwischen vier und zwei Wochen vor Seminarbeginn wird der halbe, bei späterer Abmeldung der volle Seminarpreis fällig. Die Stornogebühr entfällt, wenn für dasselbe Seminar ein anderer Teilnehmer benannt wird und mit diesem durch eine Anmeldebestätigung der pTA ersatzweise ein Vertrag über die Seminarteilnahme zustande kommt.

4. Seminarbeginn/-ende:

Seminarbeginn/ende am

1. Tag: 10:30 – 18:30 Uhr, 2. – 5. Tag: 9:00 – 17:00 Uhr

5. Weitere Informationen:

- Wir interessieren uns für weitere Seminare der profiTel AKADEMIE
Bitte rufen Sie uns an.
- Wir interessieren uns für **Inhouse-Veranstaltungen**.
Bitte rufen Sie uns an.

6. Verbindliche Seminaranmeldung durch:

Name, Vorname

Funktion

Telefon (Durchwahl)

Datum

Unterschrift

Unsere Service Line: 040/89792000

profiTel
COMPETENCE
AKADEMIE