

KNOW-HOW-TRANSFER TELEFONIE



MANAGEMENT
BY CAPPUCCINO



© Adobe Stock

MACHEN SIE DIE TELEFONIE ZU IHRER VERBALEN VISITENKARTE

Wenn Sie die telefonische Erreichbarkeit verbessern, die Qualität der Gespräche steigern, den Personaleinsatz optimieren oder die Telefonzeiten verlängern wollen, unterstützen wir Sie mit unserem Know-how.

Am Anfang stellen wir zusammen mit Ihnen, Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Ist-Zustand fest. Wir analysieren den Bereich Telefonie von den personellen Gegebenheiten über die technische Ausstattung bis hin zur Auswertung der Telefonstatistik. Darüber hinaus verschaffen wir uns einen Eindruck am Arbeitsplatz durch persönliche Hospitation.

Im zweiten Schritt schulen wir in einem theoretischen Teil die Themen, die in der Priorität oben stehen. Dies geschieht nach Absprache mit Ihnen.

Danach folgt die Schulung on the job. Wir begleiten Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihrer Tätigkeit und integrieren das Erlernete in die tägliche Routine.

Zum Abschluss bekommen Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein schriftliches Feedback und Sie eine Dokumentation über die Ergebnisse und mögliche Empfehlungen.



MANAGEMENT
BY CAPPUCCINO

mbyc Unternehmensberatung GmbH

Tel.: +49 40 228 130 830 kontakt@mbyc.eu
Fax: +49 40 228 130 839 www.mbyc.eu

Hamburg

Im Mullsen 25 c
D-21149 Hamburg

Berlin

Heerstraße 2
D-14052 Berlin