

(Provisorisch, Stand 11. Okt. 2010)

Lehrgang Call bzw Contact Center, Start Frühjahr 2011;

Es ergeben sich für den Lehrgang 2011 folgende Kursdaten auf Supervisorstufe.

Supervisor Contact Center mit eidg Fachausweis,

Studiengang zur Vorbereitung auf die Fachausweisprüfung in dt Sprache.

Lehrgang dt, 2011	Modulbezeichnung	Dozent/in
(Leadership-Teil)		
13.04.11	Einführung in den Studiengang und Teilbereich Betriebswirtschaft / VWL	Toni Fässler / Ernst Schmid
28.04.11	Selbstkenntnis und Rollenverständnis als Führungsperson	Toni Fässler
05.05.11	Selbstmanagement als Führungsperson	Toni Fässler
19.05.11	Ein Team / eine Gruppe führen, Teil 1	Toni Fässler
26.05.11	Konfliktmanagement	Th. Eberhard
09.06.11	Kommunikation und Information Teil 1	Th. Eberhard
16.06.11	Kommunikation und Information Teil 2	Th. Eberhard
30.06.11	Teamführung Teil 2	Toni Fässler
14.07.11	Vertiefung / Repetition; sowie interne Vorbereitungsprüfung für Teilzertifikat Leadership	Toni Fässler
Call-Center-Teil		
18.08.11	Marketing und CRM	Ernst Schmid
25.08.11	Datenschutz und Recht	Toni Fässler
08.09.11	Wissen weitergeben / Teamwissen im Call/Contact Center fördern	Th. Eberhard
15.09.11	Organisation & Prozesse Teil 1	Lorenz Aries
22.09.11	Organisation & Prozesse Teil 2	Lorenz Aries
06.10.11	Technologie im Call Center	Lorenz Aries
13.10.11	Interne Prüfung (Simulation eidg. FA SV) und gleichzeitig interne Zertifikatsprüfung, Vertiefung Stoff	Toni Fässler
27.10.11	Vorbereitungstag Eidg Prüfung und Besprechung interne Prüfung	Toni Fässler & Ernst Schmid

Fachausweisprüfung Supervisor = Mitte Nov. 11, definitive Daten siehe Homepage Callnet.ch (www.callnet.ch)

Total = 17 Tage Präsenzunterricht und 8-10 Tage Selbststudium.

Zudem: Projektarbeit gemäss eigenem Vorschlag für einen Projektauftrag als Teil der schriftlichen Prüfung des Fachausweises (rund 6-8 Tage Aufwand).

Unterrichtszeiten: 08.45h - 11.45h und 12.45h bis ca. 17.15 Uhr

Unterrichtsort: Bern oder Olten (je 1 Min vom Bahnhof weg); (anderer Ort (z.B. Zürich) dann, falls eine große Mehrheit Anmeldungen aus der östlichen Landesgegend käme).