






**Call Center Agent – Seminarangebote 2012; ( abgestimmt auf die Prüfungen durch Callnet.ch) (Provisorisch)**

AKAD Business, Call-Akademie offeriert Ihnen nachfolgende Ausbildungen als Vorbereitung zum offiziellen Callnet-Diplom Callnet.ch: Wir planen nachfolgende Intensiv-Ausbildungen zur Vorbereitung auf das national anerkannte berufliche Spezialisten-Diplom. Mindestteilnehmerzahl pro Seminarort (Kurs) = (7-) 8 Personen.

**Frühjahres-Angebote / Printemps 2012 / Primavera 2012 (Anmelden bis 15. Februar 2012 ; s' inscrire jusqu'au 15 février 2012)**

No.	Sprache langue	Anzahl Tage	Module / contenu -- Modul / Inhalt		Ort	Kurs-Daten
12/01	 dt	2	<b>A:</b> Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw.	teb	<b>Bern</b> dt	12. & 13. April 2012 24. & 25. April 2012 2. Mai 2012 16. Mai 2012
		2	<b>B:</b> Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw.	teb		
		1	<b>C:</b> Arbeitabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw.	wg		
		1	<b>D:</b> Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	tf		
12/02	 dt	2	<b>A:</b> Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw.	teb	<b>Olten</b> dt	18. & 19. April 2012 26. & 27. April 2012 3. Mai 2012 15. Mai 2012
		2	<b>B:</b> Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw.	teb		
		1	<b>C:</b> Arbeitabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw.	wg		
		1	<b>D:</b> Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	tf		
12/03	 dt	2	<b>A:</b> Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw.	es	<b>Zürich</b> dt	29. März & 12. April 2012 19. & 26. April 2012 3. Mai 2012 10. Mai 2012
		2	<b>B:</b> Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw.	es		
		1	<b>C:</b> Arbeitabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw.	es		
		1	<b>D:</b> Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	es		
12/04	 fr	2	<b>A:</b> Communication, technique de conduite d'entretien, feedbacks, etc.	fa	<b>Lausanne</b> fr	29 et 30 mars 2012 12 avril et 19 avril 26 avril 2012 10 mai 2012
		2	<b>B:</b> Orientation clientèle, Outbound, entretiens de vente, etc	fa		
		1	<b>C:</b> Travail en équipe, processus de travail, stress, etc	pe		
		1	<b>D:</b> Exercices d'examens, règles de conduite, conseils, examen certificat, etc	pe		
12/05	 it	2	<b>A:</b> Comunicazione, Conduzione della conversazione, Feedback, ecc.	.fp	<b>Bellinzona</b> it	Vedere: www.labor-transfer.ch
		2	<b>B:</b> Orientamento al cliente, Outbound, Conversazioni di vendita, ecc	fp		
		1	<b>C:</b> Procedure di lavoro nel Call Center, Lavoro in team, Stress, ecc.	fp		
		1	<b>D:</b> Preparazione all'esame, Consigli, Approfondimento, esame certificato, ecc.	fp		

**Examen CallNet.ch Call Center Agent:** Geplant / prévu: Ende Mai / fin mai 2012, (nach Plan Callnet.ch, selon plan Callnet.ch) : [www.callNet.ch](http://www.callNet.ch)

Die interne Schlussprüfung für das Zertifikat AKAD findet am letzten **Halbtag** der Ausbildung statt; diese interne Schlussprüfung ist im Kurs sowie in Kursgeld inbegriffen. Das Diplom von CallNet.ch ist **eine spezielle Prüfung** (mit separater Anmeldung) auf das diese Lernangebote optimal vorbereiten .

**L'examen pour le certificat AKAD est intégré** à la formation. L'inscription et les taxes d'examens **sont incluses** au séminaire de formation préparatoire .

**Le diplôme CallNet.ch** est un examen **qui se déroule sur 1 journée**. L'inscription et les taxes d'examens **ne sont pas incluses** dans les séminaires de formation préparatoire chez AKAD!

**Für die Herbstprüfung** im November 2012 bieten wir nach Nachfrage Kursorte/Termine an ; Termine bekannt ab ca April/Mai 2012.