






Call Center Agent – Offerta seminari 2009

AKAD Business, Call-Akademie offre le seguenti formazioni per il diploma ufficiale Callnet.

Come principale ente formatore in questo ambito, le offriamo in forma di seminario intensivo il seguente calendario per la preparazione del riconosciuto diploma professionale per specialisti. Numero minimo di partecipanti per seminario: 8

Frühjahres-Angebote / Printemps 2009 / Primavera 2009

No.	Sprache langue	Anzahl Tage	Module / contenu -- Modul / Inhalt	Ort	Datum
09/01	 dt	2	A: Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw.	teb	Olten 1. + 2. April 2009 29. + 30. April 2009 14. Mai 2009 26. Mai 2009
		2	B: Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw.	teb	
		1	C: Arbeitabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw.	wg	
		1	D: Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	tf	
09/02	 dt	2	A: Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw.	teb	Bern 22. + 23. April 2009 6. Mai + 13. Mai 2009 27. Mai 2009 2. Juni 2009
		2	B: Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw.	teb	
		1	C: Arbeitabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw.	wg	
		1	D: Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	tf	
09/03	 dt	2	A: Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw.	es	Zürich 1. + 2. April 2009 29. + 30. April 2009 14. Mai 2009 26. Mai 2009
		2	B: Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw.	es	
		1	C: Arbeitabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw.	es	
		1	D: Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	es	
09/04	 fr	2	A: Communication, technique de conduite d'entretien, feedbacks, etc.	pe	Lausanne 21 & 22 Avril 2009 12 & 13 Mai 2009 28 Mai 2009 10 Juin 2009
		2	B: Orientation clientèle, Outbound, entretiens de vente, etc	pe	
		1	C: Travail en équipe, processus de travail, stress, etc	pe	
		1	D: Exercices d'examens, règles de conduite, conseils, examen certificat, etc	pe	
09/05	 it	2	A: Comunicazione, Conduzione della conversazione, Feedback, ecc.	fp	Bellinzona 1. + 2. Aprile 2009 29. + 30. Aprile 2009 14. Maggio 2009 19. Maggio 2009
		2	B: Orientamento al cliente, Outbound, Conversazioni di vendita, ecc	fp	
		1	C: Procedure di lavoro nel Call Center, Lavoro in team, Stress, ecc.	fp	
		1	D: Preparazione all'esame, Consigli, Approfondimento,	fp	

Esame CallNet.ch Call Center Agent: Data indicativa comunicata da CallNet.ch: 27 e 28 maggio 2009. Maggiori informazioni su: www.callNet.ch






La verifica conclusiva interna per l'ottenimento del certificato AKAD ha luogo nell'ultima mezza giornata della formazione; questa prova conclusiva interna è inclusa nel corso e nella tassa d'iscrizione al corso. Per poter effettuare la prova d'esame di CallNet.ch è **necessario un esame a parte con iscrizione separata.**

Call Center Agent – Offerta seminari 2009

AKAD Business, Call-Akademie offeriert Ihnen nachfolgende Ausbildungen zum offiziellen Callnet-Diplom:

Als grösster Ausbilder in diesem Bereich *haben wir für Sie* nachfolgende Intensiv-Ausbildungen zur Vorbereitung auf die national anerkannten **beruflichen Spezialisten-Diplom vorgesehen. Mindestteilnehmerzahl pro Seminar = 8 Personen.**

Herbstkurse

No.	Sprache/ Langue	Anzahl Tage	Module / Inhalt - modules / contenu	Ort	Datum
09/06	 dt	2 2 1 1	A: Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw. B: Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw. C: Arbeitsabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw. D: Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	Olten	3. + 17. Sept. 2009 1. + 15. Okt 09 22. Okt 2009 5. Nov. 2009
09/07	 dt	2 2 1 1	A: Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw. B: Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw. C: Arbeitsabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw. D: Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	Bern	10. + 22. Sept. 2009 8. + 22. Okt. 2009 29. Okt. 2009 13. Nov. 2009
09/08	 dt	2 2 1 1	A: Kommunikation, Gesprächsführungstechnik, Feedback, usw. B: Kundenorientierung, Outbound, Verkaufsgespräche, usw. C: Arbeitsabläufe im Call Center, Arbeiten im Team, Stress, usw. D: Prüfungsvorbereitung, Tipps, Vertiefung, Fragenklärung, Zertifikatsprüfung usw.	Zürich	3. + 17. Sept. 2009 1. + 15. Okt 09 21. Okt 2009 5. Nov. 2009
09/09	 fr	2 2 1 1	A: Communication, technique de conduite d'entretien, feedbacks, etc. B: Orientation clientèle, Outbound, entretiens de vente, etc C: Travail en équipe, processus de travail, stress, etc D: Exercices d'examens, règles de conduite, conseils, examen certificat, etc	Lausanne	Selon Callnet.ch il n'y a qu'un examen en français par an (juin)
09/10	 it	2 2 1 1	A: Comunicazione, Conduzione della conversazione, Feedback, ecc. B: Orientamento al cliente, Outbound, Conversazioni di vendita, ecc C: Procedure di lavoro nel Call Center, Lavoro in team, Stress, ecc. D: Preparazione all'esame, Consigli, Approfondimento, esame ecc.	Bellinzona	3. + 17. Set. 2009 1. + 15. Ott 09 21. Ott 2009 5. Nov. 2009

Esame CallNet.ch Call Center Agent: Data indicativa comunicata da CallNet.ch: 18 e 19 novembre 2009. Maggiori informazioni su: www.callNet.ch

La verifica conclusiva interna per l'ottenimento del certificato AKAD ha luogo nell'ultima mezza giornata della formazione; questa prova conclusiva interna è inclusa nel corso e nella tassa d'iscrizione al corso. Per poter effettuare la prova d'esame di CallNet.ch è **necessario un esame a parte con iscrizione separata.**

Telefonateci, siamo a vostra disposizione: 091 857 70 09 - !