

AMC Angebot**Arbeitskreis Kundencenter in der Assekuranz****Aktives Management der zentralen, persönlichen Kundenbetreuung**

Es geht um die Wirkkraft des Kundencenters durch Einbettung seiner Kundenkontakte in die Unternehmensstrategie, sowie die Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit im operativen Alltag. In Kundencentern werden einerseits Aufgaben wie die Betreuung bestehender Kundenkontakte, die Kommunikation bei Neuverträgen oder die Beantwortung von Anfragen des Vertriebs gebündelt. Andererseits werden Outbound-Aktivitäten oft separat gefasst. **Wie können die Wirkung auf den jeweiligen Kunden, aber auch die Kosten optimiert werden?** Der Arbeitskreis bietet Information und direkten Austausch zum wertorientierten Management der persönlichen, zentralen Kundenbetreuung. Er unterstützt den Auf- und Ausbau erforderlicher Systeme des Unternehmens und der Fähigkeiten seiner Mitarbeiter.

Inhalte Die Devise lautet „zielführend und praxistauglich“. Zum Know-how- und Erfahrungsaustausch gehören Gastreferenten ebenso wie konkrete Beispiele von Fachleuten der Versicherungsunternehmen. Hinzu tritt die Vorstellung neuer Lösungen und Entwicklungen. Der Arbeitskreis setzt sich mit ausgewählten Schwerpunkten auseinander. Beispielsweise: Emails, elektronisches Dokumentenmanagement, Organisation und Integration der Betriebsabläufe, technischer Support, spezielle Unternehmensdienstleistungen für Kundencenter, Outsourcing, Personalqualifikation.

Teilnehmerkreis Teilnehmen sollten zum einen Leiter /-innen mit Aufgabenkreisen wie Kundenservice, Service-Center, Kundendialog, Zentraler Service, Communication Center, Betreuungscenter, Prozessmanagement Support. Zum anderen sollten Führungskräfte aus Vertrieb und Marketing teilnehmen, die sich mit diesen Themen befassen.

Leistungen und Termine Vier eintägige Workshops, Programm und Tagungsort werden jeweils rechtzeitig kommuniziert. Vorträge von externen oder AMC-Referenten und Teilnehmern, moderierter Erfahrungsaustausch der Teilnehmer, Protokoll, Dokumentation. Der Arbeitskreis wird von Andreas Wölker, AMC-Münster, geleitet; zur Person: <http://www.amc-forum.de/about/kontaktamc.php>. Starttermin war der 19. Oktober 2004. Für 2009 sind folgende Termine geplant: 17. März, 27. Mai, 16. September, 19. November.

Konditionen Teilnehmen können bis zu zwei, auch wechselnde Mitarbeiter einer Versicherungsgesellschaft, die Gebühr für die Teilnahme eines VU an einem Workshop beträgt 700 €, für 2009 beträgt sie 2.750 € (vier Workshops). Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung/Rechnung, der Teilnahmebetrag ist bei Erhalt der Rechnung fällig. Bei Stornierung bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn berechnen wir 50%, danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Unternehmens die volle Veranstaltungsgebühr. Teilnahmegebühren für Nicht-AMC-Mitglieder auf Anfrage. Absage vorbehalten, alle Preise zzgl. ges. MwSt.

Anmeldung Zur verbindlichen Anmeldung Ihres VU zu den oben genannten Konditionen kreuzen Sie einfach die gewünschte Option an und faxen diese Seite unterzeichnet an 0221-9235992.

- Ja, wir nehmen am nächsten Workshop des Arbeitskreises teil.
- Ja, wir nehmen in 2009 am Arbeitskreis teil.

Name, VU, Telefon, E-Mail

Datum, Unterschrift

Stand 27.1.2009. © AW 2009. Änderungen, Absage vorbehalten
Ansprechpartner: Andreas Wölker, AMC, Tel. direkt: 0221/93 11 98 87 - Fax direkt 0221/92 35 992
Email: woelker@amc-forum.de