

Lehrgang Contact Center Supervisor 2021-22

Veranstaltungsort: CallNet.ch, Flurstrasse 93, 8047 Zürich
Kurszeiten: jeweils 9.00-17.00h, am Samstag 9.00-16.00h

Änderungen von Daten und Veranstaltungsorten sind vorbehalten.

Datum	Modul	Dozent
04.06.21	Organisation 1	Peter Peterlechner
05.06.21	Organisation 2	Peter Peterlechner
25.06.21	Marketing & Wirtschaft	Patrick Kocher
26.06.21	Marketing & Wirtschaft	Patrick Kocher
09.07.21	Führung 1	Peter Peterlechner
10.07.21	Führung 2	Peter Peterlechner
SOMMERPAUSE		
27.08.21	Kommunikation 1	Angelica Peterlechner
28.08.21	Kommunikation 2	Angelica Peterlechner
10.09.21	Technologie, WFM	Peter Peterlechner
11.09.21	Kennzahlen und Scorecards	Peter Peterlechner
24.09.21	Personalführung	Gerd Oser
25.09.21	Führungsinstrumente	Gerd Oser
08.10.21	Wissen weitergeben	Angelica Peterlechner
09.10.21	Priorisieren, Entscheiden, Kontrollieren	Gerd Oser
HERBSTPAUSE		
29.10.21	Qualitätssicherung, Coaching & Training 1	Angelica Peterlechner
30.10.21	Qualitätssicherung, Coaching & Training 2	Angelica Peterlechner
12.11.21	Ehrencodex, UWG & Recht	Marc Pfirter
26.11.21	Präsentationstraining	Angelica Peterlechner

ABGABE PROJEKTARBEIT: 14.1.2021

21.01.22	Simulation Prüfung (schriftlich)	Peter Peterlechner
22.01.22	Simulation Prüfung (mündlich)	Peter Peterlechner
28.01.22	Feedback Prüfung	Peter Peterlechner

Die Prüfung findet am 28.2. und 1. März 2022 statt.

Stand: 5. Oktober 2020

Anmeldung

Herr Frau

Name _____
Vorname _____

Privatadresse

Strasse _____
PLZ/Ort _____
Telefon / Mobile _____
E-Mail privat (freiwillig) _____
Heimatort _____
Geburtsdatum _____
AHV-Nr. _____

Geschäftsadresse

Arbeitgeber _____
Strasse _____
PLZ / Ort _____
Telefon _____
E-Mail Geschäft _____

Rechnungsadresse:

Privat Geschäft

Mitglieder CallNet.ch	Lehrgangs-Kosten inkl. Probepfung	<input type="checkbox"/> CHF	6500.00 + MwSt
	Lehrmaterial	<input type="checkbox"/> CHF	500.00 + MwSt
Nicht-Mitglieder	Lehrgangs-Kosten inkl. Probepfung	<input type="checkbox"/> CHF	8500.00 + MwSt
	Lehrmaterial	<input type="checkbox"/> CHF	500.00 + MwSt

Ratenzahlungen sind in Ausnahmefällen und nach Absprache möglich. Für den administrative Mehraufwand werden zusätzlich 2 Prozent der Lehrgangs-Kosten in Rechnung gestellt.

Der Bund übernimmt 50 Prozent der Kurskosten. Der Teilnehmer muss die entsprechenden Bedingungen erfüllen. Mehr Informationen dazu finden Sie unter <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/bundesbeitraege.html#1064488272>

Prüfungsanmeldung

Die Anmeldung zur Prüfung erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt und ist vom Teilnehmer vorzunehmen. Die Prüfungskosten von CHF 1'900.00 sind in den Lehrgangskosten nicht enthalten.

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CallNet.ch zum Lehrgang gelesen habe und damit einverstanden bin.

Ort/Datum _____ Unterschrift des Teilnehmers _____

Unterschrift des Arbeitgebers
bei Kostenübernahme durch die Firma _____

Wichtig:

- **Tragen Sie alle Angaben im Formular ein und drucken Sie es zur Unterschrift aus.**
- **Scannen Sie das Formular mit Unterschrift ein und laden es auf der Webseite <http://callnet.ch/contact-center-supervisor> hoch.**
- **Nur vollständige und unterschriebene Formulare werden angenommen.**
Anmeldeschluss: Freitag, 14. Mai 2021

Auszug aus der Prüfungsordnung Contact Center Supervisor FA

Zulassung (gem. Prüfungsordnung Contact Center Supervisor FA)

Zur Ausbildung wird zugelassen, wer

- a) ein Fähigkeitszeugnis einer mindestens dreijährigen Grundbildung, einen Fachausweis, ein Maturitätszeugnis (alle Typen), ein vom Bund anerkanntes Handelsdiplom oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt und sich zu Prüfungsbeginn über eine mindestens zweijährige Berufspraxis im Contact-Center-Bereich ausweisen kann

oder

- b) sich zu Prüfungsbeginn mindestens über 4 Jahre Berufspraxis im Contact-Center-Bereich ausweisen kann
und
c) die Verbandsprüfung Call-Center-Agent bestanden hat oder Gleichwertigkeitsbestätigungen vorweisen kann.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Anmeldung

Die schriftliche Anmeldung ist verbindlich. Mit der Anmeldung bestätigt der Teilnehmer von den Zulassungs- und Teilnahmebedingungen Kenntnis genommen zu haben und diese zu akzeptieren.

Die Teilnehmerzahl des Lehrganges ist beschränkt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Durchführung

Sollte die Mindestanzahl an Teilnehmern nicht erreicht werden, unterrichtet CallNet.ch so schnell wie möglich über die Absage des Weiterbildungs-Lehrganges Contact Center Supervisor. Über Anmeldungen nach Anmeldeschluss entscheidet die Lehrgangsleitung.

Preisangaben

Die für eine Weiterbildungsveranstaltung anfallenden Kosten und die darin enthaltenen Leistungen sind im Anmeldeformular aufgeführt.

Änderungen und Anpassungen

Programmänderungen sowie personelle Änderungen in einer Weiterbildungsveranstaltung (Dozierende, Kursverantwortliche etc.) bleiben vorbehalten.

Zahlungsmodalitäten

Das Kursgeld ist nach Erhalt der Bestätigung vor Kursbeginn zu bezahlen.

Online-Informationen

Online-Angaben zum Weiterbildungslehrgang Contact Center Supervisor werden nach bestem Wissen und Gewissen aktualisiert. Dennoch kann keine Garantie für die Fehlerfreiheit, Vollständigkeit und Aktualität der Angaben übernommen werden. Im Zweifelsfall gelten die in den aktuellen Drucksachen enthaltenen Informationen.

Annullationsbedingungen

Abmeldungen müssen in jedem Fall schriftlich erfolgen. Sofern in den einzelnen Kursausschreibungen oder in der Eingangsbestätigung nicht anders vermerkt, gilt:

Abmeldungen bis Anmeldeschluss sind ohne Kostenfolge möglich. Für Abmeldungen nach Anmeldeschluss bis 4 Wochen vor Lehrgangsbeginn wird die Hälfte der Kurskosten verrechnet. In jedem Fall wird eine Bearbeitungsgebühr von 5% der Kurskosten, mindestens aber CHF 100.- in Rechnung gestellt.

Bei Abmeldung nach Kursbeginn, Nichterscheinen oder Abbruch der Teilnahme sind die Kurskosten vollumfänglich zu entrichten.

Versicherung

Versicherungen sind Sache der Lehrgangsteilnehmer.

Gerichtsstand

Für alle Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Weiterbildungs-Lehrgang Contact Center Supervisor gilt Schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Zürich.