

## **„Call Center erfolgreich betreiben“**

**Wie wird ein Call-Center effizient betrieben? Lohnt sich Offline-Coaching? Welche Möglichkeiten der Personalbeschaffung gibt es? Welche Risiken birgt die Umstellung von Inbound auf Outbound? Welche Call-Center-Software ist die richtige? Antworten auf diese Fragen gibt das Praxishandbuch „Call Center erfolgreich betreiben“, das der Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) jetzt herausgegeben hat.**

Auf 90 Seiten liefern 13 ausgewiesene Experten der Call Center-Branche Anregungen für die strategische Ausrichtung eines Dienstleistungs- oder Inhouse-Call Centers und geben praxisnahe Tipps zur Betreuung von Call Centern.

So informiert das CCF-Praxishandbuch über den Einsatz von Voice-over-IP (VoIP) im Call Center und über zukunftsweisende Formen der Beratung im Internet per Video-Call genauso wie über die Wahl der richtigen Mitarbeiter oder über die optimale Raumgestaltung zur Motivationsförderung der Mitarbeiter.

Das Praxishandbuch „Call Center erfolgreich betreiben“ soll Orientierungshilfe und Handwerkszeug für Call Center-Manager sein. Es ist im Hirschenverlag, Fürth, erschienen und für 14,80 Euro im Buchhandel erhältlich. ISBN 978-3-939480-04-4.

#### **Über das CCF**

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

// 1.176 Anschläge

**Ein Foto des Titels finden Sie zum Download unter:**

**[www.tbn-pr.de/kd/ccf/](http://www.tbn-pr.de/kd/ccf/)**

**Journalisten stellen wir für die Berichterstattung gerne ein Rezensionsexemplar zur Verfügung.**

#### **Kontakt:**

**TBN Public Relations GmbH**

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: [ccf@tbn-pr.de](mailto:ccf@tbn-pr.de)

Tel. (09 11) 977 916-0

Fax (09 11) 977 916-19

[www.tbn-pr.de](http://www.tbn-pr.de)