



Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition)

Marco Bucher

[Download now](#)

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition)

Marco Bucher

Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition)

Marco Bucher

In den vergangenen Jahren haben Call Center in der Wirtschaft zunehmend an Bedeutung gewonnen. Neben der rasanten Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie sind hierfür vor allem der verschärfte Wettbewerbsdruck und die gestiegenen Erwartungen der Kunden entscheidend. Call Center stellen ein wirkungsvolles Instrument dar, um auf veränderte Marktsituationen und auf gestiegene Kundenanforderungen angemessen zu reagieren. Dabei werden Call Center von den Unternehmen nicht nur mit dem Ziel der Kosteneinsparung eingerichtet oder genutzt, sondern auch, um ihre Kundenorientierung zu erhöhen, bzw. ihre Servicequalität zu verbessern.

In der vorliegenden Arbeit wird untersucht, inwiefern die vorherrschende Arbeitsorganisation in Call Centern geeignet ist, die Call Center-Ziele zu erreichen. Des Weiteren werden Schwachstellen der gängigen Kennzahlen zur Steuerung der Call Center aufgedeckt. Dazu werden die Determinanten der Kundenzufriedenheit genauer untersucht. Zudem wird die Erfassung und Kontrolle der Mitarbeiterleistung hinsichtlich ihres Beitrags zur Erreichung der Call Center-Ziele analysiert.

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, auf Basis der herausgearbeiteten Problemfelder in Call Centern, Handlungsalternativen, Instrumente und Massnahmen zur Steigerung der Effizienz und der Servicequalität aufzuzeigen.

 [Download Performance Management im Call Center: Servicequal ...pdf](#)

 [Read Online Performance Management im Call Center: Servicequ ...pdf](#)

Download and Read Free Online Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) Marco Bucher

From reader reviews:

Karen Imes:

In this 21st millennium, people become competitive in each and every way. By being competitive currently, people have to do something to make these people survive, being in the middle of typically the crowded place and notice by simply surrounding. One thing that oftentimes many people have underestimated the item for a while is reading. Yeah, by reading a publication your ability to survive rises then having a chance to stand up than others is high. For you who want to start reading the book, we give you this kind of Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) book as a starter and daily reading e-book. Why, because this book is more than just a book.

Lynn Jones:

Nowadays people that live in the era where everything is reachable by the internet and the resources inside can be true or not demand people to be aware of each info they get. How many people are smart in obtaining any information nowadays? Of course the reply is reading a book. Examining a book can help men and women out of this uncertainty. Information particularly this Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) book as this book offers you rich data and knowledge. Of course the data in this book hundred per cent guarantees there is no doubt in it everybody knows.

Kenneth Hoy:

The book titled Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) contains a lot of information on the idea. The writer explains your girlfriend idea with an easy way. The language is very clear to see all the people, so do not necessarily worry, you can easily read the item. The book was authored by a famous author. The author brings you in the new period of time of literary works. It is possible to read this book because you can read more on your smart phone, or program, so you can read the book throughout anywhere and anytime. In a situation you wish to purchase the e-book, you can visit their official web-site in addition to order it. Have a nice study.

Rosie Zimmerman:

A lot of publications have been printed but it is different. You can get it by internet on social media. You can choose the best book for you, science, witty, novel, or whatever by simply searching for it. It is referred to as the book Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition). You can include your knowledge by it. Without leaving the printed book, it may add your knowledge and make an individual happier to read. It is most significant that, you must be aware about the guide. It can bring you from one spot to another place.

**Download and Read Online Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition)
Marco Bucher #GNQ0U769ZMA**

Read Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher for online ebook

Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher books to read online.

Online Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher ebook PDF download

Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher Doc

Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher Mobipocket

Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern (German Edition) by Marco Bucher EPub