

Postdoctorale Leergang Customer Experience & Contact Center Management (CECCM)

Aangeboden door:

Beeckestijn Business School
In samenwerking met TOTE-M en SNT.

Doelgroep en niveau:

Of uw achtergrond nu finance, marketing, IT, sales of service is, de Postdoctorale Leergang Customer Experience & Contact Center Management brengt u de allerlaatste kennis en achtergronden bij over het klantgericht ondernemen. Een afgeronde HBO-, post HBO of universitaire vooropleiding dan wel relevante werkervaring op minimaal HBO niveau zijn een vereiste om de Postdoctorale leergang CECCM te kunnen volgen. Na het succesvol afronden van de opleiding ontvangt u het Postdoctorale diploma Customer Contact Management.

Inhoud:

De leergang bestaat uit 31 colleges welke zijn onderverdeeld in de volgende vijf modules:

1. Externe ontwikkelingen
2. Customer Management en Strategie
3. Besturingsmodel, Inrichting en Operations Management
4. Sourcing en Kwaliteit
5. Leiderschap en Verandermanagement

Extra – Bezoek contact centers KPN HI en Staatsloterij

Waarom Customer Experience & Contact Center Management

Om als organisatie de gewenste richting te geven aan de ontwikkeling van het contactcenter is een gedegen visie en strategie meer dan wenselijk. Op basis van een vergelijking van de gewenste en de werkelijke situatie is het voor het contactcenter mogelijk om een veranderplan op te stellen. Een roadmap geeft aan welke projecten nodig zijn om de transitie te realiseren.

In veel gevallen gaat het om ingrijpende transities die consequenties hebben voor de stijl van leiding geven, de benodigde competenties van medewerkers, de manier van aansturen, de cultuur, de kennismanagementorganisatie en -systemen, de relatie met en tussen marketing, sales en service, de positie van het contactcenter in de organisatiestructuur en de technologische infrastructuur.

Het oppakken van deze uitdaging is het onderwerp van deze Postdoctorale Leergang Customer Experience en Contact Center Management. Samen met vakgenoten verkent u, als leider van het contactcenter van de toekomst, hoe u een strategie formuleert en realiseert. Gericht op het bereiken van concrete resultaten voor de klant en de organisatie.

Einddoel:

Wat bereikt u met deze studie:

- Inzicht krijgen in de 'state of the art' ontwikkelingen in contactcenters en customer experience waarbij ingegaan wordt op alle aspecten van contactmanagement, zoals externe ontwikkelingen, marketing, technologie, wetgeving, HRM en management.
- Er wordt uitgebreid stilgestaan bij de strategie van het contactcenter binnen een multichannel omgeving.
- Leren ontwikkelen en managen van customer experience in een multichannelomgeving.
- Buy-in van het management voor de strategie en de noodzakelijke investeringen en veranderingen.
- Aangeven via welke stappen (met concrete roadmap) de strategie te realiseren is.

- Vaststellen aan welke voorwaarden voldaan dient te worden, alvorens de contactcenter manager zich kan en wil
- committeren aan de realisatie van deze strategie.
- Wat levert het contactcenter van de toekomst op? In klantwaarde en financieel resultaat.
- Maken van een Customer Experience en Contact Center Management Businessplan. Hiermee rondt u uw opleiding af.
- Het opbouwen van een sterk netwerk.

Docenten:

De Postdoctorale Leergang Customer Experience & CCM is een initiatief van Beeckestijn Business School, TOTE-M en SNT. Beeckestijn werkt met vaste docenten zodat u een optimale begeleiding krijgt. Zij behoren tot de top uit de Customer Contact Center wereld. De docenten, waaronder *Annemiek van Moorst*, *Egbert Jan van Bel*, *Alexander Singewald*, *Ed Peelen*, *Paul Verkuijnen*, *Bart Götte*, *Kees Kerkvliet*, *Arjan van Hessen*, *Arne van de Wijdeven* en *Hans Molenaar*, zijn allen zeer ervaren en bedreven in CECCM vraagstukken.

Start/data opleiding, duur en lesmethode:

Raadpleeg de website www.beeckestijn.org voor de actuele startdata. De opleiding start twee keer per jaar, in maart en oktober. Binnen vier maanden wordt op u opgeleid tot een volwaardig gesprekspartner op het CECCM vakgebied. Per avond worden er twee colleges gegeven. De colleges worden gegeven op dinsdagavond op de Universiteit Utrecht. Het eerste deel van het college wordt gegeven van 16.00 tot 18.00 uur, gevolgd door een gezamenlijk diner van 18.00 tot 19.00 uur. Tussen 19.00 en 21.00 uur vindt het tweede deel van het college plaats. Binnen 4 maanden behaalt u dus uw diploma. De Leergang Customer Experience en Contact Center Management is uitstekend te combineren met een drukke baan.

Locatie / Plaats:

De colleges worden gegeven op het kantoor van Beeckestijn Business School te Leusden.

Kosten

Het collegegeld voor de Postdoctorale Leergang CECCM bedraagt € 4.450,- excl. BTW. Dit is inclusief diner en catering tijdens de colleges en vakliteratuur en readers. Niet inbegrepen zijn individuele reis- en verblijfskosten van deelnemers. Het examengeld bedraagt € 195,- excl. BTW.

Website met meer info:

www.beeckestijn.org