

'EXCLUSIEF VOOR HOGER MANAGEMENT EN STAFFUNCTIONARISSEN'



Traditionele Contact Centers worden vervangen door Customer Management Centers, zo blijkt uit onderzoek. Een trend die veel meer behelst dan de toevoeging van extra contactkanalen. De nieuwe centers dragen strategisch bij aan het ondernemingsresultaat. Bovendien is er sprake van nauwe integratie met andere organisatieafdelingen. Dát vraagt om een nieuw type manager! De post HBO (Bachelor) Opleiding Customer Management speelt volledig in op deze ontwikkeling. Vergroot uw kennis & vaardigheden, bouw uw netwerk uit en haal een erkend diploma in 8 maanden. De studie investering verdient u gegarandeerd terug voor uw werkgever met het rendement uit uw praktijkopdracht.

Nieuw: Post HBO (Bachelor) Customer Management

Van Contact Center naar Customer Management Center

In een economie waarin veel producten en diensten nagenoeg identiek zijn, maken andere factoren het verschil. Contact Centers hebben de potentie om hét onderscheid te maken; met uitstekende dienstverlening. Belangrijk is wel dat (sociale) contactkanalen worden opgenomen in de operatie. Ook nauwe samenwerking met andere afdelingen is een must. Tenslotte dient de costcenter focus plaats te maken voor een opbrengstgerichte strategie. Analisten van Dimension Data signaleren een nieuwe, wereldwijde trend van Contact Centers naar Customer Management Centers, die op basis van bovenstaande principes zijn ingericht.

Voor de klantstrategie van de toekomst!

Een ander type manager is nodig om de doorontwikkeling tot Customer Management Center mogelijk te maken. School for Customer Management heeft een post HBO (Bachelor) opleiding ontwikkeld voor ambitieuze managers en senior supervisors in klantcontact organisaties die willen groeien naar een strategische Customer Management positie.

Gedurende 8 maanden combineert u uw dagelijks werk met een uitdagende, interactieve topleiding op het gebied van klantcontact management. Drie modules staan centraal: Customer Management / Operations Management, Quality Management en Financial Management.

Tijdens de studie werkt u binnen uw organisatie aan een praktijkopdracht met een concrete rendementsdoelstelling. Deze dient minimaal €10.000 op te leveren.

Wat maakt de School for Customer Management uniek?

- Onze Post HBO Bachelor en Master opleidingen zijn geaccrediteerd en geven recht op Europees erkende diploma's
- De (Europese) accreditaties garanderen voortdurende kwaliteitsbewaking en actualiteit
- Ons docentenkorps bestaat uit een afgewogen mix van wetenschappers en praktijkdocenten
- De opleidingen zijn gebaseerd op de succesvolle principes van 'action learning' en 'double loop learning'
- De kleinschalige opzet van ons instituut garandeert maximale persoonlijke aandacht en begeleiding
- U neemt deel aan intervisie sessies met mede studenten om uw persoonlijke groei en carrière nog beter te borgen
- Onze virtuele aula ondersteunt het communicatie- en leerproces van de studenten
- Binnen elke opleiding ontwikkelen studenten (verbeter)plannen met een rendementsdoelstelling die de opleidingsinvestering gegarandeerd ruim overstijgt

Ervaringen van studenten:

"De post HBO opleiding leert je om net even verder te kijken, naar het organisatiebrede perspectief"

"Deze opleiding creëert managers die een bredere focus hebben dan alleen de dagelijkse operatie en oog hebben voor zowel kosten als opbrengsten van klantcontact"

"De mix tussen relevante theorie en praktijk maakt dat je elk college naar huis gaat met nieuwe inzichten en concrete verbetertips"

Post HBO Bachelor Customer Management (12 EC)



Dé erkende opleiding voor iedere klantcontact manager die wil groeien naar een strategische customer management positie.

Hoofdthema's: Trends & strategie, Customer Management & Operations, Quality Management & Financial Management.

Duur: 14 lesdagen van 2 dagdelen.

Startdata: Maart en Oktober 2012

Locatie: 'Het Oude Stadhuis', te Houten

Toelating: HBO werk- en denkniveau. 3 jaar aantoonbare ervaring op relevant niveau.

Investering: €4.800 Collegegeld en €450 examengeld excl. BTW.

Opbrengst: Een business- cq verbeterplan, dat (organisatieafhankelijk) minimaal € 10.000 oplevert.

Doorstroom: Na afronding van deze Post HBO (Bachelor) opleiding is het mogelijk een verkorte MBA Customer Management opleiding te volgen.

Erkenning: Op nationaal niveau staat deze post HBO (Bachelor) opleiding onder accreditatie van Het Centrum voor Post Initieel Onderwijs Nederland (CPION). Internationaal staat de opleiding onder accreditatie van PEEAC, het Pan European Education Assessment Committee.

School for Customer Management

Sinds 2008 leidt School for Customer Management (SFCM) managers op het snijvlak van marketing, verkoop en customer care op tot de klantstrategen van de toekomst. Dat doen we met onder meer de volgende opleidingen:

- MBA Customer Management
- Post HBO (Bachelor) Customer Management
- Post HBO (Bachelor) Work Force Management
- Leergang Social Media in uw contactstrategie



Meer informatie? Inschrijven? Proefcollege volgen?

School for Customer Management

088 – 01 222 22

info@sfcml.nl | www.sfcml.nl



Inhoud van colleges

De opleiding start in maart en in oktober 2012.

Onder voorbehoud van wijzigingen kennen de colleges de volgende inhoud:

Module Customer Management / Operations Management

Lesdag 1

College 1: Trends die de klant en organisatie van de toekomst bepalen
College 2: CRM Strategie en klantbeleving

Lesdag 2

College 3: Organisatie van het Customer Management Center
College 4: Management van het Customer Management Center

Lesdag 3

College 5: Workforce management
College 6: Belangrijke data en KPI's voor de synergie tussen kanalen in het CMC

Lesdag 4

College 7: (Interactive & digital) marketing, self service, webcare en social media voor klantwerving en -behoud
College 8: Presales, After Sales & Services, Sales & Campagne Management

Lesdag 5

College 9: Functionele Informatie & Techniek, o.a. skill based routing, data, IVR
College 10: Sourcingvraagstukken: motieven, achtergronden, business case

Lesdag 6

College 11: Calamiteiten
Schriftelijk examen
Intervisie: Benchmarking met medestudenten

Module Kwaliteitsmanagement

Lesdag 7

College 1: Kwaliteitsmanagement: filosofie en het meten van kwaliteit
College 2: Lean en ECCS

Lesdag 8

College 3: Ontwikkelingen in wet- en regelgeving m.b.t kwaliteitsmanagement
College 4: Monitoren van kwaliteit, het rendement van verbetering, o.a. via COPC

Lesdag 9

College 5: Het kwaliteitsverbeterplan
College 6: klachtenmanagement & klantsignaalmanagement

Lesdag 10

College 7: Human Resources & Development
Schriftelijk examen
Intervisie: Reflectie op leerervaringen en verbeteringen

Module Financieel Management

Lesdag 11

College 1: Lezen en interpreteren van financiële rapportages en kengetallen
College 2: Kostencomponenten, budgetteren, implicaties van budgetafwijkingen

Lesdag 12

College 3: Rendement en winstgevendheid van investeringen
College 4: Work Force Management, de financiële impact en impact op HR

Lesdag 13

College 5: Kosten en opbrengsten van klachten- en service management
College 6: De interne verrekening van kosten van klantcontact

Lesdag 14

Schriftelijk examen
Intervisie: Reflectie op persoonlijke groei en ontwikkeling
Examen Presentatie en verdedigen van de paper/praktijkopdracht