



MWBenson Consulting

Ihr Ansprechpartner rund um das Thema Call-Center Consulting

Wir gestalten Prozesse und schaffen Ergebnisse!

MWBenson Consulting besitzt langjährige Erfahrung in der Konzeption, Planung und dem Aufbau von Call-Centern und Customer-Care Lösungen. Unter Anwendung der MWBenson A³ Methode (Assist • Assess • Actualize®) entwickeln wir bedarfsgerechte Lösungen nach einem ausgereiften und kostensparenden Entwicklungsplan.

Prozesse gestalten. ► Ergebnisse schaffen.

Kompetente Mitarbeiter sind der Grundstein für Ihren Erfolg. Wir erarbeiten Ihr Personalkonzept (z.B. auf der Basis von Assessment-Centern), und führen nach der Rekrutierung regelmäßig Coachings und Trainings zu relevanten Themen für Mitarbeiter und Management durch. So stellen wir eine hohe Qualifikation jedes einzelnen Mitarbeiters sicher.

Die nachfolgenden Abschnitte beschreiben die generelle Vorgehensweise. Natürlich entwickeln wir speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Maßnahmenpläne.

Call Center Start-Up

MWBenson Consulting hilft dabei, die richtigen Fragen zu stellen und schlägt bedarfsgerecht ausgearbeitete Lösungen vor, wie das Call Center nach einem ausgereiften und kostensparenden Entwicklungsplan aufzubauen und effektiv zu betreiben ist.

MWBenson Consulting übernimmt praktische Verantwortung und entlastet Unternehmen in allen Phasen des Call Center Aufbauprozesses bis hin zur Inbetriebnahme.

Call Center Tune-Up

ist ein einwöchiges Inhouse Training am Arbeitsplatz. MWBenson Consulting unterstützt und schult den CC Manager, führt mit ihm eine Ist-Analyse der Abläufe im Call Center durch, definiert entsprechende kurz- und langfristige Verbesserungsmaßnahmen für das Call Center und leitet diese ein.

Call Center Turn-Around

Durch die typischen Call-Center "Auf und Ab"-Schwankungen kann sich eine negative Spirale bilden. In solchen verfahrenen Situationen leistet MWBenson Consulting konkrete Hilfestellung und bekommt gemeinsam mit den Call Center-Führungskräften die Situation wieder in den Griff.

Wir können viel über uns und unsere Leistung erzählen, aber glaubwürdiger ist doch, was unsere Kunden über uns sagen. **Besuchen Sie uns im Internet unter www.mwbenson.de, um zu erfahren wie unsere Kunden uns beurteilen.**



MWBenson Consulting

Matthew W. Benson
Lauergasse 2
76275 Ettlingen
info@mwbenson.de

Fon 0 72 43 / 56 10 500
Fax 0 72 43 / 56 10 501
Mobil 0170 / 27 69 644
www.mwbenson.de



Always a good connection!



