



eisq

european
institute
for service
quality

Pressemitteilung

Osnabrück, 18.08.2011

eisq erweitert das Seminar-Angebot zu Dienstleistersteuerung und Qualitätsmanagement in Kundenservice-Organisationen!

european institute for service quality (eisq) bietet das bewährte Praxisseminar Dienstleistersteuerer auch 2011 und 2012 wieder an. Die Veranstaltungen am 29./30.11.2011 (gemeinsam mit der T.A.S.) und am 13./14.03.2012 (gemeinsam mit TeleTeam) richten sich an operativ tätige Outsourcing Manager und behandeln u.a. folgende Themen:

- Rollenbild Dienstleistersteuerer
- Einbindung des Dienstleisters in die eigene Organisation
- Kommunikation als Auftraggeber an Dienstleister-Mitarbeiter
- Standortbesuche
- Umgang mit kritischen Themen

Der zweite Praxistag findet in den Räumlichkeiten der Dienstleister T.A.S. (am 30.11.2011) und TeleTeam (am 14.03.2012) statt.

Am 23.11.2011 bietet eisq darüber hinaus ein Theorieseminar Dienstleistungssteuerung „Vergütungsmodelle und Steuerungssysteme“ an.

Das Praxisseminar Messinstrumente findet am 25./26.04.2012 erstmals statt. Dieses Seminar richtet sich an Verantwortliche für interne Service-Organisationen. In diesem Seminar werden u.a. folgende Themen bearbeitet:

- Transparenz über das Geschehen im Kundenservice durch den Einsatz der richtigen Instrumente
- Üben von Bewertungstechniken
- Umgang mit Betriebsrat und Datenschutz



eisq

european
institute
for service
quality

Pressemitteilung

Über **eisq** - european institute for service quality

Mit vier Mitarbeitern berät **eisq** Unternehmen in der Steuerung ihrer Callcenter-Dienstleister und dem internen Qualitätsmanagement. Der BDU (Bundesverband deutscher Unternehmensberater e.V.) zeichnete Bernhard Gandolf als ersten und bislang einzigen Certified Management Consultant/BDU in Deutschland zu diesem Beratungsspektrum aus. Am 02.02.2011 feiert die Beratung ihren zweiten Geburtstag.

Die Schweizer Stiftung myclimate zertifizierte **eisq** als „klimaneutrales Unternehmen 2011“.

Weitere Informationen unter: <http://www.eisq.eu>

Veranstaltungsart: offenes Seminar

Termine: 23.11.2011 (Theorieseminar Dienstleistungssteuerung in Bonn),
29./30.11.2011 (Praxisseminar Dienstleistersteuerer in Essen), 13./14.03.2012
(Praxisseminar Dienstleistersteuerer in Oldenburg) und 25./26.04.2012
(Praxisseminar Messinstrumente in Königstein/Taunus)

Der Termin am 29./30.11.2011 findet in englischer Sprache statt.

Veranstalter: european institute for service quality

Telefon: 0541-580530-0

Internet: <http://www.eisq.eu>

eMail: service@eisq.eu