

Call-Center: Fließbandarbeit Telefon

So können Sie kompetent mitbestimmen

Seminarinhalt

Das Call-Center und seine Arbeitsweisen

- Techniken und Funktionen im Call-Center: ACD, CTI, VoIP und ihre Anwendung
- Die Terminologie der Call-Center: Inbound, Outbound, Lost Calls, Service-Level, Agents, Supervisor etc.
- Verknüpfung der Telefone mit dem PC-Netzwerk

Überwachung der Arbeitnehmer im Call-Center

- Überwachung total – welche Arbeitnehmerdaten im Call-Center gespeichert werden
- Wo entstehen Informationen über das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer?

Arbeitnehmerfragen im Call-Center

- Körperliche und psychische Belastungen und wie sie gemindert werden können
- Fragen der Ergonomie am Arbeitsplatz und der Arbeitsorganisation
- Arbeitszeitregelungen, Schichtpläne, Bereitschaftsdienst
- Mitbestimmung des Betriebsrats

Leistungsorientierte Vergütung im Call-Center

- Messung quantitativer und qualitativer Faktoren
- Auf der Ebene des einzelnen Mitarbeiters
- Auf Team- oder Gesamtebene

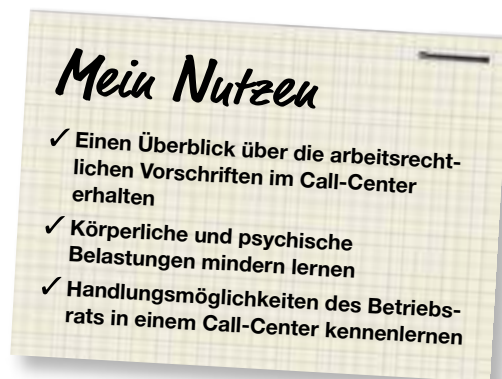
Schutz der Arbeitnehmer

- Gesetzliche und andere Vorschriften zum Gesundheitsschutz
- Überwachung, Mitschnitt von Telefonaten
- Datenschutz
- Vorschriften zur Arbeitszeitregelung und zur Mitbestimmung

Handlungsmöglichkeiten für den Betriebsrat

- Möglichkeiten der Mitbestimmung in allen wichtigen Punkten
- Zustandekommen einer Betriebsvereinbarung

Wichtige Punkte in einer Betriebsvereinbarung, Muster-Betriebsvereinbarungen im Call-Center



Teilnehmerkreis

Dieses Seminar richtet sich an alle Betriebsratsmitglieder, deren Arbeitgeber die Einrichtung eines Call-Centers plant, sowie an Betriebsräte in Unternehmen mit bereits bestehenden Call-Centern.



Informationen zum Schulungsanspruch Seite 248



Kundenservice:
08158 99720



Reservierungen im Internet:
www.waf-seminar.de/215

INFO

Beginn: Erster Tag 14.00 Uhr
Ende: Letzter Tag 12.30 Uhr, somit sparen Sie sich zwei Übernachtungen
Preise: 1 Teilnehmer: € 1.149,-*
 2 Teilnehmer pro TN: € 1.104,-*
 3 Teilnehmer pro TN: € 1.069,-*

*zzgl. Hotel und MwSt.
 *Hotelinfos unter waf-seminar.de/hotel und Seminarbedingungen auf Seite 462

Seminartermine	Hotel	Ort	Seminar-Nr.
Mo. 25.11. - Mi. 27.11.2019	Holiday Inn	München-Unterhaching	BR215-4885-84
Mo. 02.03. - Mi. 04.03.2020	NH Hotel München Messe	München-Riem	BR215-1019-84
Mo. 29.06. - Mi. 01.07.2020	Victor's Residenz-Hotel	Erfurt	BR215-2062-84
Mo. 02.11. - Mi. 04.11.2020	Leonardo Hotel	Hannover	BR215-3305-84

W.A.F. Seminaranmeldung

(Bitte diesen Vordruck kopieren)

Für die Rücksendung wählen Sie bitte Fax-Nr.: **08158 9972111**
oder senden Sie eine E-Mail an: **mail@waf-seminar.de**

W.A.F. Institut für
Betriebsräte-Fortbildung
Seminarbüro
Blumenstraße 3
82327 Tutzing

**Unverbindliche,
kostenfreie Reservierung:
Anruf genügt!**
Telefon 08158 99720

Anmeldung zu folgendem Seminar

von bis Seminar-Nr.: -84

Wir melden heute, in ausdrücklicher Anerkennung Ihrer Seminarbedingungen, folgende Teilnehmer verbindlich an:

Frau/Herrn

.....
Vorname, Name

.....
Tel.-Nr. im Betrieb

.....
E-Mail im Betrieb

Frau/Herrn

.....
Vorname, Name

.....
Tel.-Nr. im Betrieb

.....
E-Mail im Betrieb

**Bitte buchen Sie folgende Leistungen für oben genannte Teilnehmer
auf Rechnung über das W.A.F. Institut für Betriebsräte-Fortbildung:**

Hotelbuchung mit Übernachtung:

Vollpension

Halbpension

Hotelbuchung ohne Übernachtung:

Tagesgast inkl. Mittagessen (T1) (obligatorisch)

Tagesgast inkl. Mittag- und Abendessen (T2)

W.A.F. Service für Sie:

Egal, ob Sie Hotelgast oder Tagesgast sind, wir rechnen die Hotel- und/oder Verpflegungskosten direkt mit Ihrem Arbeitgeber ab.

Anreisetag

Abreisetag

.....
Firmenname

.....
Tel.-Nr. des Betriebsrats

.....
Firma Straße

.....
Fax-Nr. des Betriebsrats*

.....
Firma PLZ, Ort

.....
E-Mail des Betriebsrats*

.....
Branche

.....
Anzahl Mitarbeiter

.....
Ihre Funktion im Betriebsrat

.....
Bestellnummer

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift des Betriebsrats/der SBV

* Gerne informieren wir Sie künftig über unser Seminarangebot. Mit der Angabe Ihrer Faxnummer und/oder E-Mail-Adresse erklären Sie Ihr Einverständnis für den Erhalt von Informationen des W.A.F. Instituts für Betriebsräte-Fortbildung. Sollten Sie Ihre Einwilligung nicht in dieser Form geben wollen, streichen Sie bitte die entsprechenden Satzteile oder setzen Sie sich mit uns in Verbindung. Ihre Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.