

KSC / KDC



Dass Kundenverhalten und Kundenanforderungen sich verändert haben, ist offensichtlich. Für die Zukunftsfähigkeit einer Bank ist es elementar, diese Anforderungen zu erfüllen. Qualifizierte Telefon- und Videoberatung sind dabei wesentliche Bestandteile der Omnikanal-Strategie in Ihrem KundenServiceCenter und KundenDialogCenter.

Die Aufgaben eines KundenServiceCenters (KSC) sind heute bereits sehr vielfältig. Mit dem immer stärker wachsenden Vertriebsweg des digital-persönlichen Bankings steigt auch die Bedeutung und die Weiterentwicklung zum KundenDialogCenter.

ENWICKLUNGSWEGE

Zertifizierter KSC-Leiter

PKCL Paket: KundenServiceCenter-Leiter

KDC-Agent

P2S KDC-Agent

KBG Kundenbindung in der GenoWelt 2.0

ADC Erfolgreich arbeiten als Agent im KSC

ENTWICKLUNGSWEGE AUF EINEN BLICK

Entwicklungswege Privatkundenbank [JPG | 64,5 KB]

KOMPETENZNACHWEISE

INFOS KOMPETENZNACHWEISE

HIGHLIGHTS

VIDEOBERATUNG

FINANZCHECK

VERTIEFENDE QUALIFIKATION - AKTUELL

Veranstaltung	Datum	Ort	Seminarart	Kürzel
• ABG-Webinar: Umgang mit herausfordernden Situationen am Telefon	18.01.2022	Digital	Seminar	WHST 22001
• ABG-Webinar: Keep cool - Kein Stress mit dem Stress	18.01.2022	Digital	Seminar	WKSS 22001
• ABG-Webinar: Telefonberatung	04.02.2022	Digital	Seminar	WBBT 22001
• Kundenbindung in der GenoWelt 2.0	29.03.2022 2 weitere Termine	Beilngries	Seminar	KBG 22001
• Erfolgreich arbeiten als Agent im KSC	30.03.2022-01.04.2022 2 weitere Termine	Beilngries	Seminar	ADC 22001

[1](#) [2](#) [3](#) [4](#)

VERTIEFENDE QUALIFIKATIONS AUF EINEN BLICK

Seminarprogramm Privatkundenbank

HERUNTERLADEN

AUSTAUSCHEN UND VERNETZEN

Veranstaltung	Datum	Ort	Seminarart	Kürzel
• Erfahrungsaustausch KSC	16.03.2022-07.10.2022 2 weitere Termine	Beilngries	Seminar	EAKSC 2201
• Fachtagung Videoberatung	23.06.2022	Beilngries	Seminar	EFVB 22001

IHRE ANSPRECHPARTNER

Irina Weber

Produktmanagerin



Privatkundenbank, Kundenservicecenter

Tel.: 08461/650-1314
irina.weber@abg-bayern.de



Elke Kerschenlohr
Assistentin

Serviceberatung, Finanzierung Privatkunden, Finanzierungspass intern

Tel.: 08461/650-1304
Fax: 08461/650-1350
elke.kerschenlohr@abg-bayern.de

ANSPRECHPARTNERIN BEIM GVB



