Lehrgang TeamleiterIn Kundenservice 2024-25

Veranstaltungsort:	Technopark Zürich
Kurszeiten:	jeweils 9.00-17.00h, am Samstag 9.00-16.30h
Start-/Endtermin:	21.06.2024 – 22.02.2025
Kurstage:	total 28 Kurstage (live) + 4 Kurshalbtage (online)
Kursdaten	2024: 21.+22.06., 5.+6.07., 23.+24.08., 6.+7.09., 20.+21.09., 4.+5.10., 18.+19.10., 8.+9.11., 22.+23.11., 6.+7.12., 13.+14.12.2024 2025: 24.+25.01., 7.+8.02., 21.+22.02.2025 Online-Module: in Absprache mit den Teilnehmenden
Prüfungstage:	18.-21.03.2025
Diplomfeier:	13.06.2025
Kursleitung:	Peter Peterlechner

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

Anmeldung

☐ Herr ☐ Frau

Name _____

Vorname _____

Privatadresse

Strasse _____

PLZ/Ort _____

Telefon / Mobile _____

E-Mail privat (freiwillig) _____

Heimatort _____

Geburtsdatum _____

AHV-Nr. _____

Geschäftsadresse

Arbeitgeber _____

Strasse _____

PLZ / Ort _____

Telefon _____

E-Mail Geschäft _____

Rechnungsadresse: ☐ an Privatadresse ☐ an Geschäftsadresse

Kursgebühr:

Mitglied callnet.ch	Lehrgangs-Kosten inkl. Probeprüfung & Lehrmittel	☐	CHF 10'000.00 zzgl. MwSt
Mitglied SKDV	Lehrgangs-Kosten inkl. Probeprüfung Lehrmittel	☐	CHF 11'500.00 zzgl. MwSt
Nicht-Mitglied	Lehrgangs-Kosten inkl. Probeprüfung Lehrmittel	☐	CHF 13'000.00 zzgl. MwSt

Ratenzahlungen sind in Ausnahmefällen und nach Absprache möglich. Für den administrative Mehraufwand werden 2%Prozent der Lehrgangs-Kosten in Rechnung gestellt.

Der Bund übernimmt 50 Prozent der Kurskosten. Der Teilnehmer muss die entsprechenden Bedingungen erfüllen. Mehr Informationen dazu finden Sie unter https://www.sbfi.admin.ch/sbfi/de/home/bildung/hbb/bundesbeitraege.html#1064488272

Prüfungsanmeldung
Die Anmeldung zur Prüfung erfolgt separat zu einem späteren Zeitpunkt und ist vom Teilnehmer vorzunehmen. Die Prüfungskosten in Höhe von CHF 1'500.00 sind in den Lehrgangskosten nicht enthalten.

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von callnet.ch zum Lehrgang gelesen habe und damit einverstanden bin.

Ort/Datum

_____ _____

Unterschrift Arbeitgeber bei Kostenübernahme Unterschrift des Teilnehmers

Wichtig:

- **Tragen Sie alle Angaben im Formular ein und drucken Sie es zur Unterschrift aus.**
- **Scannen Sie das Formular mit Unterschrift ein und laden es auf der Webseite www.callnet.ch/teamleiter-kundenservice-tks hoch.**
- **Es werden nur vollständig ausgefüllte und unterschriebene Formulare angenommen.**
- **Anmeldeschluss: Freitag, 19. April 2024**

callnet.ch
Swiss Contact Center Association

Auszug aus der Prüfungsordnung TeamleiterIn Kundenservice FA

3.3. Zulassung

3.31 Zur Prüfung wird zugelassen, wer:
a) über ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis, eine Matura oder eine gleichwertige Qualifikation verfügt und seit Erwerb dieses Abschlusses mindestens 2 Jahre Berufserfahrung im Contact-Center-Bereich, davon 1 Jahr in einer Führungsfunktion, vorweisen kann
oder
b) über ein eidgenössisches Berufsattest verfügt und seit Erwerb der Qualifikation mindestens 4 Jahre Berufserfahrung im Contact-Center-Bereich, davon 1 Jahr in einer Führungsfunktion, vorweisen kann.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Anmeldung
Die schriftliche Anmeldung ist verbindlich. Mit der Anmeldung bestätigt der Teilnehmer von den Zulassungs- und Teilnahmebedingungen Kenntnis genommen zu haben und diese zu akzeptieren.
Die Teilnehmerzahl des Lehrgangs ist beschränkt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Durchführung
Sollte die Mindestanzahl an Teilnehmern nicht erreicht werden, unterrichtet callnet.ch so schnell wie möglich über die Absage des Weiterbildungs-Lehrganges Contact Center Supervisor. Über Anmeldungen nach Anmeldeschluss entscheidet die Lehrgangsleitung.

Preisangaben
Die für eine Weiterbildungsveranstaltung anfallenden Kosten und die darin enthaltenen Leistungen sind im Anmeldeformular aufgeführt.

Änderungen und Anpassungen
Programmänderungen sowie personelle Änderungen in einer Weiterbildungsveranstaltung (Dozierende, Kursverantwortliche, Terminverschiebungen etc.) bleiben vorbehalten.

Zahlungsmodalitäten
Das Kursgeld ist nach Erhalt der Bestätigung vor Kursbeginn zu bezahlen.

Online-Informationen
Online-Angaben zum Weiterbildungslehrgang Contact Center Supervisor werden nach bestem Wissen und Gewissen aktualisiert. Dennoch kann keine Garantie für die Fehlerfreiheit, Vollständigkeit und Aktualität der Angaben übernommen werden. Im Zweifelsfall gelten die in den aktuellen Drucksachen enthaltenen Informationen.

Annullationsbedingungen
Abmeldungen müssen in jedem Fall schriftlich erfolgen. Sofern in den einzelnen Kursausschreibungen oder in der Eingangsbestätigung nicht anders vermerkt, gilt:
- Abmeldungen bis Anmeldeschluss sind ohne Kostenfolge möglich.
- Für Abmeldungen nach Anmeldeschluss bis 4 Wochen vor Lehrgangsbeginn wird die Hälfte der Kurskosten verrechnet. In jedem Fall wird eine Bearbeitungsgebühr von 5% der Kurskosten, mindestens aber CHF 100.- in Rechnung gestellt.
- Bei Abmeldung nach Kursbeginn, Nichterscheinen oder Abbruch der Teilnahme sind die Kurskosten vollumfänglich zu entrichten.

Versicherung
Versicherungen sind Sache der Lehrgangsteilnehmer.

Gerichtsstand
Für alle Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit dem Weiterbildungs-Lehrgang Contact Center Supervisor gilt Schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Zürich.