



## ■ Financial Management in contact centers

The House of Contact Centers® organiseert een 2-daagse open opleiding ‘**Financial Management in contact centers**’ voor operationelemanagers, finance managers en ondersteunende diensten in contact centers, in haar kantoor in Mechelen.

### ■ DE OPLEIDING

*“Een contactcenter is een value center, maar ook altijd een cost center.”*

Deze opleiding helpt deelnemers deze uitspraak te begrijpen door de twee belangrijkste financiële aspecten van een contact center in verband met elkaar te stellen, namelijk cost management en opbrengsten.

## ■ WAT ZAL JE LEREN TIJDENS DEZE OPLEIDING?

De opleiding Financial Management in Contact Centers ligt helemaal in lijn met de Expert Class en het Contact Center Operating Model van THoCC.

Je vertrekt vanuit een theoretisch kader waarop verder wordt gebouwd via praktijkoefeningen, cases en het uitwisselen van ervaringen en meningen.

### **Wat je zal leren aan de kant van het kostenbeheer:**

- ✓ Kostensoorten en samenstelling van de kosten van een contact center
- ✓ Kostprijsberekening
- ✓ Hoe op kosten sturen

### **Wat je zal leren aan de kant van de opbrengsten:**

- ✓ Ontwikkeling van een business case
- ✓ Investeringsregels
- ✓ Samenstelling contact center budget

## ■ WAT ZAL JE CONCREET NA DE OPLEIDING KUNNEN?

- ▶ Een budget opstellen en beheren
- ▶ Een business case ontwikkelen en onderbouwen
- ▶ Voorstellen doen tot verbetering op niveau van kosten en rendement
- ▶ Projecten leiden en verdedigen naar het management



## ■ PRAKTISCH

Verschillende modules van telkens 2 dagen.

- Voor de verschillende startmomenten:  
kijk op [thocc.com/THoCCademy](http://thocc.com/THoCCademy)  
of vraag ze via [cris@thocc.com](mailto:cris@thocc.com)
- Adres: THoCC - Veemarkt 5, Mechelen
- Prijs: € 950,- per deelnemer (20% korting voor de 2<sup>de</sup> deelnemer uit dezelfde organisatie)

## ■ ONZE EXPERTISE

Alle THoCCademy opleidingen worden gegeven door professionele contact center experts & trainers met praktische & up-to-date ervaring in dit vakgebied.

## ■ MEER INFORMATIE?

Stuur dan een mailtje naar [cris@thocc.com](mailto:cris@thocc.com)  
of contacteer ons op het nummer 015/34 54 94.



+32 15 34 54 94 | [info@thocc.com](mailto:info@thocc.com) | [www.thocc.com](http://www.thocc.com)

Follow us on   