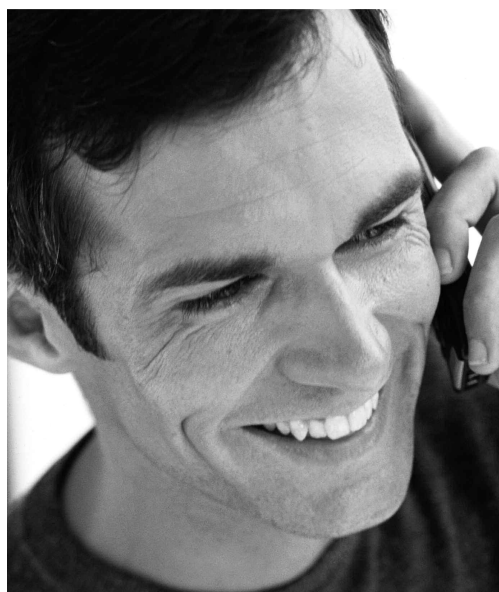


# Voor managers met groei ambities!

Juist in economisch onzekere tijden ziet u kansen om vooruit te komen. Voor u geen 'pas op de plaats', maar de heldere ambitie om uw klantcontact organisatie in 2012 nóg beter te laten presteren. Dat vraagt om een inventieve aanpak, zeker als uw middelen beperkt zijn. Wij helpen u om het beste uit uw managers en uzelf te halen. In onze management opleidingen staan focus op uw praktijk en persoonlijk rendement centraal. We garanderen dat opleidingsinspanningen worden vertaald naar direct toepasbare verbeteringen en concrete opbrengsten!



## MBA Customer Management, module Customer Management Leadership (3 maanden)

Customer Management Leadership bestaat uit 6 college dagen en een zeer leerrijke studiereis van 9 t/m 12 mei. Studenten verwerven inzicht in management over alle klantkanalen heen en leiderschap anno 2012. De praktijkopdracht vereist een minimum rendement van € 20.000.

De MBA is een brede bedrijfskundige opleiding voor ervaren managers die kanaal- en afdelings-overstijgend denken en handelen. Elke 3 maanden start een nieuwe module. U kunt kiezen om 1 module of de hele MBA te volgen.

**Start: 5 april 2012**



## Post HBO Bachelor Customer Management (8 maanden)

Dit is een erkende opleiding speciaal ontwikkeld voor ambitieuze (middle)managers in klantcontact organisaties. In 8 maanden volgen studenten drie aansprekende modules: Customer Management & Operations, Quality Management en Financial Management.

Operationele managers leren organisaties effectief aan te sturen vanuit een breder, strategisch perspectief. De focus is multichannel en multidisciplinair. Studenten maken een afstudeeropdracht met concrete rendementsdoelstelling.

**Start: 7 maart 2012**



## Social Media in uw klantcontact strategie (3 maanden)

Steeds meer organisaties gebruiken social media voor interactief contact met klanten, maar starten 'ad hoc' en weten niet hoe ze social media in de bestaande klantcontact strategie kunnen integreren. In deze nieuwe opleiding wordt de studenten in 3 maanden tijd hierover alles geleerd.

Managers leren niet alleen hoe social media als nieuwe kanalen ingezet kunnen worden, maar ook wat de totale impact is die social media op de organisatie hebben. Studenten maken een roadmap om social media in de contactstrategie te implementeren.

**Start: 11 april 2012**

**Schrijf uw managers en/of u zelf nu in voor één van deze opleidingen!**

Dat kan digitaal via onze website, waar ook informatie te vinden is over lesprogramma's, startdata, proefcolleges, docenten en ervaringen van studenten en alumni.