

# BC-MANAGEMENTGROUP

Call Center - Management - Beratung - Interim Management - Recruiting - Personalentwicklung

## Verbindliche Anmeldung

Hiermit beauftrage ich die Bomann & Christopher Managementgroup zur Durchführung eines Analyseworkshops

### Dienstleisterauswahl

Durch strukturierte Analyse-Interviews mit Ansprechpartnern aus Ihrem Hause und Besichtigungen aller relevanten Bereiche und Abteilungen, verschaffen wir uns schnell und gründlich ein konkretes Bild aller Prozesse, die idealerweise an einen Dienstleister abgegeben werden sollen.

Nach Aufnahme aller relevanten Vorgänge erstellen wir mit Ihnen gemeinsam ein Anforderungsdokument inklusive einer Bewertungsmatrix (Punktevergabesystem, nach Aufgabenstellung und deren Relevanz gewichtet), dem Sie die folgenden Themenbereiche entnehmen können:

- Definition der abzugebenden Prozesse und Prozeduren
- Regionale, personelle und zeitliche Vorgaben
- Service-Levels und Erreichbarkeiten
- Qualitätsmanagement, Bonus- und Malusregelungen
- Schulung, Training und Coaching
- Systemische Anbindungen und Voraussetzungen
- Berichte und Reporting
- Budget und Timelines zur Projektimplementierung

und ggf. weitere Anforderungen an den Dienstleister.

Im Anschluß daran beginnt die konkrete Suche des optimalen BPO-Providers durch uns. Hierbei kontaktieren wir die für diese Prozesse qualifizierten Anbieter, welche einem systematischen Screening nach vorliegender Matrix unterzogen werden. Die drei höchstbewerteten Teilnehmer besuchen wir persönlich. Die Ergebnisse unserer Recherche, inklusive unserer Expertenempfehlung, präsentieren wir Ihnen zeitnah innerhalb eines Abschlußmeetings in Ihrem Hause.

Auf Wunsch und durch gesonderten Auftrag übernehmen wir, in enger Abstimmung mit Ihnen, gern auch die Implementierung des Projektes beim ausgewählten Dienstleister.

# BC-MANAGEMENTGROUP

Call Center - Management - Beratung - Interim Management - Recruiting - Personalentwicklung

## **Allgemeine Teilnahmebedingungen**

### **Anmeldung**

Bitte beauftragen Sie den Workshop mit diesem Formular schriftlich. Ihr Auftrag wird verbindlich, wenn wir Ihren Wunschtermin und Ort schriftlich bestätigen.

### **Rücktritt, Vertretung**

Sie können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Bitte teilen Sie uns dies schriftlich mit. Bis vier Wochen vor Workshopbeginn entstehen Ihnen dadurch keine Kosten. Bei Rücktritt weniger als vier Wochen vor Workshopbeginn werden 50% , bei Rücktritt weniger als zwei Wochen vor Workshopbeginn werden 75% , bei Rücktritt weniger als einer Woche vor Workshopbeginn werden 100% des Workshop-Honorars als Stornokosten fällig.

Sie können jederzeit anstelle der angemeldeten Teilnehmer Vertreter benennen. Hierdurch entstehen Ihnen keine weiteren Kosten.

### **Absage durch den Veranstalter**

Wir behalten uns vor, die Veranstaltung aus wichtigen, nicht von uns zu vertretenden Gründen (Krankheit der Consultant, höhere Gewalt) abzusagen. Bereits gezahltes Honorar wird selbstverständlich zurückerstattet. Weitere Haftungs- und Schadenersatzansprüche sind, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit unsererseits vorliegt, ausgeschlossen. Bitte beachten Sie dies ggf. bei der Buchung Ihrer Bahnfahrkarten oder Flugtickets.

### **Durchführung**

Der Analyse-Workshop wird bei Ihnen vor Ort durchgeführt, bitte stellen Sie ggf. geeignete Räume und Technik (Projektor, Projektionsfläche) zur Verfügung. Wir behalten uns Änderungen der Inhalte oder des Programmablaufs vor (z.B. bei rechtlichen Veränderungen) sowie einen Wechsel der Consultants (z.B. bei Krankheit, Unfall), sofern dies das Veranstaltungsziel nicht grundsätzlich verändert. Über etwaige Anpassungen werden Sie vorher informiert.

Die im Rahmen der Analyse erhobenen Daten werden dem Auftraggeber in elektronischer Form nach bestem Wissen und Kenntnisstand zur Verfügung gestellt. Haftung und Gewähr für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Inhalte sind ausgeschlossen.

### **Zahlungsbedingungen**

Das Honorar in Höhe von 1475.- Euro / Tag zzgl. MwSt. (inkl. Reisekosten und Logis, falls nicht anders abgestimmt) stellen wir sofort nach Anmeldebestätigung in Rechnung. Mit deren Erhalt ist diese Rechnung sofort und ohne Abzüge fällig.

# BC-MANAGEMENTGROUP

Call Center - Management - Beratung - Interim Management - Recruiting - Personalentwicklung

## Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort ist der dem Veranstalter in der Anmeldung mitgeteilte Veranstaltungsort. Der Gerichtsstand ist Kiel.

## Datenschutz

Im Hinblick auf die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (§ 33 BDSG) weisen wir Sie darauf hin, dass die Speicherung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten unter strikter Beachtung des Bundesdatenschutzgesetzes erfolgt. Die Daten werden zu Abwicklungs- und Abrechnungszwecken genutzt.

Die Bomann & Christopher Managementgroup und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote auch von unseren Partnerunternehmen per Post und E-Mail zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Angebote. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber der Bomann & Christopher Managementgroup, Gartenstraße 71, 24220 Flintbek, unter arne.bomann@bc-managementgroup.de oder telefonisch unter 04347 / 909 2506 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

---

**Wunschtermin**

---

**Veranstaltungsort** (falls abweichend von Firmenanschrift)

---

**Firma**

---

**Straße, Postfach**

---

**PLZ, Ort Telefon, Fax**

---

**Name, Vorname**

---

**Position, Abteilung**

---

**Datum, Unterschrift und Stempel**