

11.05.2010 09:17

## Heimes leitet Zertifizierung bei Bolzhauser

Von: Hans-Jörg Schilder

Johannes Heimes, 37, seit Januar 2010 bei Bolzhauser als Bereichsleiter Training und Zertifizierung tätig. Er übernimmt die Verantwortung für den neu gegründeten Unternehmensbereich "Bolzhauser Institut für Qualitätsmanagement und Dienstleistungszertifizierung". In dieser Position ist er verantwortlich für die Zertifizierung von Kundenkontaktzentren nach der Europannorm DIN EN 15838. Bis Ende 2009 war Heimes im Customer Service der Hutchison 3G Austria für Qualitätsmanagement und Personalentwicklung zuständig.

[-< Zurück zu: Home](#)

[Home](#) | [TeleTalk](#) | [TeleTalk-Marktführer](#) | [woipprofi.de](#) | [Newsletter abonnieren/verwalten](#) | [Kontakt](#) | [Abo](#) | [Mediadaten](#)  
| [Impressum](#) | [telepublic Verlag](#)

### Call & Contact Center

Tests  
Management  
Qualitätssicherung  
Selfservice  
Kundenbeziehung (CRM)

### Kommunikation & Dienste

Mehrwertdienste  
Recht & Regulierung  
Breitband  
Fixed & Mobile Netze

### Job & Karriere

Recruitment  
Personalmeldungen  
Qualifizierung  
Stellenmarkt

### Praxis

Business Guide  
Best Practice und  
Case-Studies  
Service Excellence 2020  
Studien  
Checklisten  
Marktübersichten

### Termine und Events

Terminkalender  
CC Science 2010  
CC Science 2009  
Contact Center Trends  
Be Connected  
Voice Days Plus  
TeleTalk-Demoforen  
CallCenterWorld 2011

### Service

Buchtipps  
Mediadaten  
Newsletter abonnieren  
Newsletter verwalten  
TeleTalk-Abonnement  
Glossar  
Presse

Die große Debatte:  
**All-in-One vs. MultiPoint**

DOWNLOADEN SIE SICH DIE RECHERCHE



### Standpunkt

#### Geben Sie Ihren Kunden das Zepfer!

Von Kai-Werner Fajga  
Das aktuelle TeleTalk-Themenspecial



„Service Excellence 2020“ zeigt, dass das Thema professioneller Kundendialog vielen Unternehmen unter den Fingernägeln brennt und als zentrale Aufgabe verstanden wird, ja, als Profession und mit Überzeugung. Im aktuellen Roundtable-Gespräch, das in der Juli-Ausgabe von TeleTalk veröffentlicht wird, fasst es Berater Dirk Scholand von Scholand & Beling in der Aussage zusammen: „Unternehmen müssen lernen, authentisch zu sein“, und meint damit vor allem die Öffnung von Serviceorganisationen oder -abteilungen hin zu Social Media.  
[....weiter](#)