

**5. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage
am 1. & 2. Dezember 2009 in Münster**
Strategien – Innovationen – Qualitätssicherung – Training

Qualität und Fortbildung

Eine Veranstaltung in Kooperation

 **Sparkasse
Dortmund**

GESSER 
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

 **Westfälisch-Lippische
Sparkassenakademie**

Termin: 01.12. + 02.12.2009

Top-Aktuell

5. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

Ihre Themen:

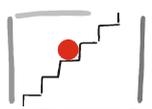
- Multikanalmanagement: Projekt und Weiterentwicklung
- Qualitäts-Check im  Callcenter: Ergebnisse, Möglichkeiten und Mehrwert
- Teambildungsprozesse: Methodik und Training
- Qualitätsstandards im  Callcenter: Stellenwert, Führung und Motivation
- Bildung und Entwicklung: Qualifizierung von Mitarbeiter/innen
-  Callcenter: Technik, Prozesse und Innovationen

Ihr Nutzen

- Sie können aktuelle Strategien und Trends im  Callcentern bewerten.
- Sie sind in der Lage, Standards und Instrumente zur Qualitätssicherung im  Callcenter zu nutzen.
- Sie kennen Methoden und Trainingsmaßnahmen zur Persönlichkeits- und Team-Entwicklung im  Callcenter.

Zielgruppe

- Leiter/innen und Teamkoordinatoren/innen von  Callcentern





Ihr Programm

1. Tag, 1. Dezember 2009

Tagungsleitung: Edmund Honermann,
Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie und
Peter Gesser, Gesser -Die Trainings- und Coaching-
Manufaktur

10:00 - 10:15 Uhr
Begrüßung und Eröffnung
Edmund Honermann/Peter Gesser

10:15 - 11:00 Uhr
Multikanalmanagement
Thomas Veltmann, WLSGV

11:00 - 11:15 Uhr: Kaffeepause -Info-Märkte

11:15 - 13:15 Uhr
**Informationsforen: Bitte wählen Sie bei der
Anmeldung drei Foren aus.**

1. **TEAM - T(oll) E(in) A(nderer) M(achts)
Qualitätsstandards im ☎ Callcenter**
Georg Fengler und Markus Brügger,
Sparkasse Dortmund
2. **Teambildungsprozess im ☎ Callcenter -
„Erleben und Anwenden“**
Dieter Elsner, Westfälisch-Lippische
Sparkassenakademie,
Holger Schlichting, Praxisfeld
3. **Nicht überall, wo Coaching drauf steht ist auch
Coaching drin - Moderne „Foltermethoden“
im ☎ Callcenter**
Nora Bost und Yvonne Kaufhold, Sparkasse Dortmund
Christiane Knittel, Sparkasse Essen
Peter Gesser, Gesser -Die Trainings- und Coaching-
Manufaktur
4. **Qualität durch Qualifizierung im Callcenter -
Studienergebnisse und praktische Erfahrungen**
Prof. Dr. habil. Heike Simmet, Hochschule Bremerhaven
Mareike Busch, Kreissparkasse Verden
Jörg Nieder, Sparkasse Aurich-Norden
5. **Forecasten Sie schon oder schauen Sie noch in die
Glaskugel? - Wie kann effiziente Personal-
bedarfsplanung mit Bordmitteln aussehen?**
Rainer Oskamp, buw GmbH, Osnabrück
6. **Outbound - Dem Eskimo einen Kühlschrank
verkaufen?**
Wilhelm Bell, WBP Aachen
7. **Unterstützung des ServiceCenter im OSPlus**
Holger Schmidt, Finanz Informatik

13:15 - 14:15 Uhr: Mittagspause -Info-Märkte

14:15 - 16:15 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

16:15 - 16:45 Uhr: Kaffeepause -Info-Märkte

16:45 - 18:15 Uhr
7 Schritte zum Erfolg
Johannes Warth, ERMUTIGUNG

ab 18:30 Uhr
**Einladung zum Abendessen im Restaurant der Akademie
mit Unterhaltungsprogramm**

2. Tag, 2. Dezember 2009

Tagungsleitung: Edmund Honermann,
Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie und
Peter Gesser, Gesser -Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

09:00 - 11:00 Uhr
Informationsforen (3. Durchgang)

11:00 - 11:30 Uhr: Kaffeepause -Info-Märkte

11:30 - 12:15 Uhr
Wie König ist der Kunde?
- **Mit welchen Methoden Medien Filialbanken auf den
Zahn fühlen**
- **Was die Kreditinstitute im Praxistest tatsächlich
leisten**
- **Womit man Kunden sicher in die Flucht schlägt**
- **Aufbau & Ergebnisse des Regionalbanken-Tests von
FOCUS-MONEY**
Axel Hartmann, FOCUS-MONEY

12:15 -13:00 Uhr
**Einfach + schön = wahr – Emotionales Design
bewegt zum Mitmachen**
Frank Eric Stockmanns, red sales curry edutainment

13:00 bis 13:15 Uhr
Ausblick 6. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2010

ab 13:15 Uhr: Mittagsbuffet -Info-Märkte

Besuchen Sie während der Tagung die **Info-Märkte:**

AV-Medienpakete, Fachliteratur
Deutscher Sparkassenverlag

Callcenter: Studium und Qualifizierung
Weiterbildungsstudium Communication Center Management,
Hochschule Bremerhaven

Bildung und Training, Buchpräsentation
GESSER -Die Trainings- und Coaching-Manufaktur
Sparkassenakademie Münster

Technische Lösung zur Gesprächsaufzeichnung
ITK Systemhaus GmbH, Unna, Carsten Chilla

Callcenter-Lösungen der Finanz Informatik
Finanz Informatik, Holger Schmidt

TK-Anlage Alcatel -CCD -FRED
buw GmbH, Osnabrück, Frank Neuenberg

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 360 €

Ort: Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie
Bröderichweg 52/54, 49159 Münster

Haben Sie Fragen?

Dann wenden Sie sich gern an Ihre Ansprechpartner: Ulla Veltmann, Tel. 0251 2104-746 (Anmeldung)
Edmund Honermann, Tel. 0251 2104-739 (Inhalte)

Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
- Zusätzliche Leistungen:** Handout aller Inhalte und Präsentationen
Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (Tel., E-Mail)
Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen
Gemeinsamer Abend am Dienstag mit Unterhaltungsprogramm
Seminargetränke, Mittag- und Abendessen am Dienstag, Mittagessen am Mittwoch, Stehcaffees an beiden Tagen
Hinweis: Mittagessen an beiden Tagen als Stehimbiss
- Kontaktpersonen:** Edmund Honermann, Tel.: 0251 2104-739
Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung
Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie, Münster

Georg Fengler, Tel.: 0231 183-20201
Markus Brügger, Tel.: 0231 183-22201
Medialer Vertrieb der Sparkasse Dortmund

Peter Gesser, Tel.: 02365 518104
Gesser -Die Trainings- und Coaching-Manufaktur, Marl
- Hotelempfehlung:** Akademie-Hotel der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
Zimmer mit Dusche/WC - ohne TV und Minibar
Einzelzimmerpreis: 59,00 Euro (Übernachtung mit Frühstück)

Wir empfehlen eine frühzeitige Zimmerreservierung mit dem beigefügten Anmeldeformular! Bei Überbuchung reserviert das Akademie-Hotel gern eine kostengünstige Alternative in einem Kooperationshotel.
- Vorabendprogramm:** Auf vielfachen Wunsch bieten wir erneut den Kollegen/innen, die am Vorabend anreisen, ein informelles Treffen an. In vorweihnachtlicher Stimmung werden wir die Münsteraner Weihnachtsmärkte genießen. Treffpunkt für die gemeinsame Fahrt zu den Weihnachtsmärkten ist im Foyer der Sparkassenakademie um 16:00 Uhr.

Im Anschluss ab ca. 19:00 Uhr besteht die Möglichkeit im Restaurant Nachbörse in der Sparkassenakademie auf Wunsch etwas zu essen und zu trinken. Der Erfahrungsaustausch kommt dabei nicht zu kurz.

Bitte vermerken Sie Ihr Interesse am Vorabendprogramm auf dem Anmeldeformular.

Nach Anmeldung erhalten Sie circa 4 Wochen vor unserer Fachtagung eine gesonderte Einladung inkl. Teilnehmerliste.

Die aktuellen Inhalte können Sie auch im Internet unter www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage, www.gesser.biz und - sofern verfügbar - in der Lotus-Notes Datenbank Fortbildungsprogramm 2009 der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie abrufen.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Anmeldeformular

per Fax 0251 2104-715
an Ulla Veltmann, Sparkassenakademie Münster

Ich nehme an den 5. Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen teil
(Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen und pro Person ein Formular nutzen)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Hotel - Zimmerreservierung im Akademie-Hotel

vom 01. auf den 02.12.2009 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 30.11. bis zum 02.12.2009 (2 Übernachtungen inkl. Frühstück)

Vorabendprogramm

Ich habe Interesse am gemeinsam Besuch der Weihnachtsmärkte (ab 16:00 Uhr)

Ich werde zum Erfahrungsaustausch in der Nachbörse (ab ca.19:00 Uhr) dazukommen

Bitte wählen Sie drei Informationsforen aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten

TEAM - T(oll) E(in) A(nderer) M(achts)
Qualitätsstandards im Callcenter

Qualität durch Qualifizierung im Callcenter -
Studienergebnisse und praktische Erfahrungen

Teambildungsprozess im Callcenter -
„Erleben und Anwenden“

Forecasten Sie schon oder schauen Sie noch in
die Glaskugel?

Nicht überall, wo Coaching drauf steht
ist auch Coaching drin

Outbound - Dem Eskimo einen Kühlschrank verkaufen?
 Unterstützung des ServiceCenter im OSPlus

Zahlen -Daten -Fakten zum eigenen Call-Center

Wir betreiben ein Call-Center mit __ MAK

mit Inbound- und/oder

mit Outbound-Aktivitäten

Wir setzen eine Software-Lösung ein

ISP der Finanz Informatik

Telemanager der Eggenet GmbH

Teorema der DCM GmbH

- freiwillige Angabe, wird in der TN-Liste veröffentlicht -

Datum

Unterschrift