

11. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 26.11. + 27.11.2015 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

Termin: 26.11. + 27.11.2015

Top-Aktuell

11. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

Ihre Themen:

- Aktuelles zum Projekt „Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden“: Multikanal
- Stand und Weiterentwicklung Mobile
- Erfolgsfaktoren und Impulse für nachhaltiges Telefonieren
- Videoberatung - Strategien und Realisierung
- Mentalcoaching für Führungskräfte
- Belastende Gespräche im Callcenter - persönliches Stressmanagement
- Interaktive-Service-Plattform (ISP) - Aktuelles, Tipps und Kniffe
- Skripte in der ISP
- Callcenter-Betrieb im Echteininsatz
- Klima - Leistung und Gesundheit im Einklang
- Dialogmanagement als Social Media-Agent
- Intelligente Dialogsysteme
- Gesundheitsmanagement im Callcenter als Führungsaufgabe
- Kunden begeistern - Kunden gewinnen - Service emotionalisieren

Ihr Nutzen

- Sie können aktuelle Trends im Callcenter bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Callcenter konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für effiziente Callcenter im In- und Outbound.

Zielgruppe

- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Callcentern



1. Tag, 26. November 2015

Tagungsleitung: Edmund Honermann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen und Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

08:30 Uhr: Bustransfer vom Tagungshotel Mövenpick zur Sparkassenakademie

Ab 09:15: Begrüßungskaffee

09:30 - 09:45 Uhr
Begrüßung und Eröffnung
Edmund Honermann/Peter Gesser

09:45 - 10:15 Uhr
**Projekt „Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden“:
Vertriebsansätze für das Service-Center**
Marc Weiligmann, SVWL;
Referent Kompetenz-Center Markt / Vertrieb

10:15 - 10:30 Uhr
Moderierte Vorstellung der Info-Märkte

10:30 - 11:00 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:00 - 13:00 Uhr
Informationsforen: Bitte wählen Sie vier Informationsforen aus!

1. **Dialog-Café - Aktuelles, Impulse und Meinungen zu ausgewählten Callcenter-Themen**
Yvonne Kaufhold /Nora Bost, SK Dortmund
2. **Hartnäckigkeit am Hörer - Gesetzmäßigkeiten des Erfolges**
Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW
Jürgen Bangert alias Elvis Eifel, Comedian, Trainer und Unterhaltungschef bei Radio NRW
3. **Mentalcoaching für Führungskräfte - Begeisterung und Effizienz auf den Punkt gebracht**
Dieter Elsner, Sparkassenakademie NRW
4. **Videoberatung: Mehr als Skypen? Qualifizierter Vertrieb mit Screensharing – Erfahrungsaustausch mit Praktikern: Projektumsetzung, Training und Praxisbegleitung**
Peter Gesser und Georg Fengler, SK Dortmund
5. **Belastende Gespräche leichter führen - praktisches Stressmanagement am Telefon (nur 1. Tag)**
Dr. med. Sabine Schonert-Hirz, Medizin & Training
6. **ISP in der Praxis - Tipps & Kniffe**
Holger Schmidt, Finanz Informatik
7. **Skripte in der ISP - weniger ist mehr**
Norman Langner, jSERVICE / Matthias Hartmann, SK Krefeld
8. **So verbessert das richtige Klima Leistung und Gesundheit - Selbstversuche unter experimentellen Bedingungen**
Dominic Giesel und Jens Kunde, DRAABE GmbH
9. **Der Social Media-Agent: Kundendialog via facebook, twitter und Co.**
Sabine Haas und Johannes Mirus, result GmbH - Institut für digitalen Wandel, und Alexandra Wagner, 3C Dialog GmbH
10. **Intelligente Dialogsysteme**
Martin Vennik und Jürgen Geibel, CreaLog GmbH
11. **Vor Ort Besuch eines Callcenters: Stadtwerke Münster**
Petra Willing, Stadtwerke Münster

13:00 - 14:00 Uhr: Mittagspause - Info-Märkte

14:00 - 16:00 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

16:00 - 16:30 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

16:30 - 17:45 Uhr
Gesundheitsmanagement als Führungsaufgabe im Callcenter - Wie bleibe ich und wie bleibt mein Team gesund?
Dr. med. Sabine Schonert-Hirz, gefragte Stressmanagement- und Gesundheitsexpertin in TV-Sendungen und Printmedien, Ärztin, Trainerin und Unternehmensberaterin.

Ab 18:00 Uhr: Bustransfer von der Sparkassenakademie zum Tagungshotel Mövenpick

ab 18:45 Uhr
Einladung zu einem gemeinsamen Abendessen im Mövenpick

2. Tag, 27. November 2015

Tagungsleitung: Edmund Honermann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen und Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

08:15 Uhr: Bustransfer vom Tagungshotel Mövenpick zur Sparkassenakademie

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

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

11:30 - 12:00 Uhr
Stand und Weiterentwicklung Mobile
Stefan Brinkmann, DSGVO

12:00 - 13:15 Uhr
Callcenter: Kunden begeistern - Kunden gewinnen - Service emotionalisieren
Daniela A. Ben Said, Diplom-Psychologin und Geschäftsführerin der Quid agis - Institut für Management-Coaching GmbH; ausgezeichnet mit dem Female Speaker of the year 2014-Award

13:15 - 13:20 Uhr
Ausblick 12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2016
Markus Brügger und Georg Fengler, Sparkasse Dortmund
Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur
Edmund Honermann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

13:20 - 14:00 Uhr: Mittagsbuffet - Info-Märkte

14:00 - 16:00 Uhr: **Informationsforen (4. Durchgang)**

Hinweis zum „Dialog-Café“: Der bisher zum Abschluss der Tagung stattfindende Praxisdialog zu ausgewählten Callcenter-Themen und praxisorientierten Lösungsansätzen ist zeitlich nun in den jeweiligen Durchgängen der Foren eingeplant. Auf vielfachen Wunsch haben Sie somit die Möglichkeit, im Laufe der Fachtagung insgesamt vier Informationsforen zu besuchen.

Im Rahmen der Tagung werden die Ergebnisse Live durch Anette Heuer, Trainerin der Sparkassenakademie NRW, visualisiert.

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

- GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
- Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster
- CreaLog GmbH, München
- DIPRO Informationsmanagement GmbH, Greifswald
- DRAABE GmbH, Hamburg
- 3C Dialog GmbH und result GmbH, Köln
- IMTRADEX GmbH, Dreieich
- INTERcept Solutions GmbH, Hamburg
- InVision AG, Düsseldorf
- jSERVICE GmbH, Wolfsburg
- Möller Telekommunikation GmbH/GN Netcom GmbH, Solingen/Rosenheim
- ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils
- Randstad GmbH & Co. KG, Münster
- S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle
- Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG, Hannover
- sprechfreude.de GmbH, Eschweiler
- Sparkassen-Finanzportal GmbH /TalkEvent Software GmbH, Düsseldorf/Köln

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 465 €

Ort: Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
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:** Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
- Tagungshotel:** Mövenpick Hotel, Kardinal-von-Galen-Ring 65, 48149 Münster
Im Mövenpick Hotel sind 120 Zimmerkontingente exklusiv für die Tagungsteilnehmer/-innen bis zum 09.10.2015 reserviert. Mit dem beigefügten Anmeldeformular können Sie die gewünschte Übernachtung direkt beim Hotel buchen. Sofern Sie eine Unterbringung im Doppelzimmer mit einer anderen Person wünschen, vermerken Sie dies bitte. Sowohl am 26.11. als auch am 27.11.2015 ist ein Bustransfer zum Tagungsort organisiert. Die offizielle Abendveranstaltung am 26.11. wird ebenfalls im Mövenpick stattfinden. Das informelle Treffen am Vorabend (25.11.) startet auch ebenfalls vom Tagungshotel.
- Bei Bedarf mailt Ihnen Frau Veltmann gerne weitere Kooperationshotels der Sparkassenakademie (ulla.veltmann@sparkassenakademie-nrw.de), bei denen Sie direkt buchen können. Bitte berücksichtigen Sie, dass hier nur einzelne Zimmer verfügbar sind und kein Shuttle-Service organisiert ist.
- Zusätzliche Leistungen:** Handout aller Inhalte und Präsentationen
Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (Telefon, E-Mail)
Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen
Gemeinsamer Abend am Donnerstag
Seminar Getränke, Mittag- und Abendessen am Donnerstag,
Mittagessen am Freitag, Stehkaffees an beiden Tagen
Hinweis: Mittagessen an beiden Tagen als Stehimbiss
- Kontaktpersonen:** Edmund Honermann, Tel.: 0251 2104-739
Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung
Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, 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
- Vorabend-Treffen:** Den Kollegen/-innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir ein informelles Treffen an. In guter Tradition laden wir zu einem adventlichen Bummel, diesmal zu einem westfälischen Abend im Freilichtmuseum Mühlenhof ein. Hier haben Sie die Möglichkeit, nach einer kurzen Führung mit einem Kiepenkerl bei Kaminfeuer und Kerzenschein zu Essen und zu Trinken. Treffpunkt für die Kurz-Wanderung hin zum Mühlenhof ist das Foyer im Mövenpick Hotel um 17:00 Uhr. Einlass in das Freilichtmuseum ist um 17:30 Uhr. Vor Ort sind Parkplätze vorhanden. Bitte vermerken Sie Ihr Interesse auf dem Anmeldeformular.

Eine gesonderte Einladung inkl. Teilnehmerliste erhalten Sie circa 4 Wochen vor unserer Fachtagung. 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 2015“ der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen abrufen.

Zur Vorbereitung auf die Tagung können Sie sich ferner unter www.xing.com/net/ccqf austauschen.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Anmeldeformular

per Fax 0251 2104-715

an Ulla Veltmann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Münster

Ich nehme an den 11. Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen teil

(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Informelles Vorabend-Treffen am 25.11.2015

Ich nehme am Vorabend-Treffen teil (Start ab 17:00 Uhr vom Mövenpick Hotel)

Abendprogramm am 26.11.2015

Ich nehme am Abendprogramm im Mövenpick Hotel teil (Beginn: ca. 18:45 Uhr)

Wählen Sie vier Foren aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten. Bitte berücksichtigen Sie dabei, dass das Forum 5 nur am 1. Tag stattfindet.

1. Dialogcafé - Aktuelles, Impulse und Meinungen zu ausgewählten Callcenter-Themen
Folgende Themen möchte ich dabei gerne besprechen:

Inbound:

Outbound:

2. Hartnäckigkeit am Hörer - Gesetzmäßigkeiten des Erfolges

3. Mentalcoaching für Führungskräfte - Begeisterung & Effizienz auf den Punkt gebracht

4. Videoberatung: Mehr als Skypen? Qualifizierter Vertrieb mit Screensharing

5. Belastende Gespräche leichter führen - praktisches Stressmanagement am Telefon

6. ISP in der Praxis - Tipps & Kniffe

7. Skripte in der ISP - weniger ist mehr

8. So verbessert das richtige Klima Leistung und Gesundheit - Experimentelle Bedingungen

9. Der Social Media-Agent: Kundendialog via facebook, twitter und Co.

10. Intelligente Dialogsysteme

11. Vor Ort Besuch eines Callcenters

Datum

Unterschrift

11. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

- Antwortformular | Hotel -

Mövenpick Hotel Münster
Kardinal-von-Galen-Ring 65
48149 Münster

**Rückmeldung bitte
bis zum 9. Oktober 2015 an:**

Fax: 0251 8902-616

Name, Vorname:	
Sparkasse:	
Telefon, Fax:	
E-Mail:	
Kreditkartendaten:	

Den Teilnehmern der 11. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage steht im Mövenpick Hotel Münster ein Zimmerkontingent, **zum Preis von 129,- € für ein Einzelzimmer und 156,- € für ein Doppelzimmer**, zur Verfügung. Im Zimmerpreis sind das Frühstück und die Mehrwertsteuer enthalten. Sie können das Zimmer bis 3 Tage vor Anreise, 16:00 Uhr, kostenfrei stornieren.

Übernachtung

- Ich reise bereits am 25. November 2015 an. Bitte buchen Sie für mich ein Hotelzimmer für zwei Übernachtungen (bis zum 27. November 2015).
- Ich reise am 26. November 2015 an. Bitte buchen Sie für mich ein Hotelzimmer für eine Übernachtung.
- Ich wünsche ein Doppelzimmer (zusammen mit _____).
- Ich wünsche ein Einzelzimmer.

Bitte beachten Sie, dass das Zimmerkontingent nur bis zum 9. Oktober 2015 zur Verfügung steht. Sollten Sie nach diesem Datum noch ein Hotelzimmer wünschen oder allgemeine Fragen zur Übernachtung haben, wenden Sie sich bitte direkt an das Hotel, unter 0251 8902-0.

Datum und Unterschrift