

# 6. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 30.11. + 01.12.2010 in Münster

Service – Vertrieb – Motivation – Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

Termin: 30.11. + 01.12.2010

Top-Aktuell

## 6. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

### Ihre Themen:

- Networking - Austausch-Plattformen für Service und Vertrieb im Callcenter
- Vom Inbound zum Outbound – Stellhebel und Vorgehen
- Service und Vertrieb im Callcenter – Philosophie, Qualitätsanspruch und Realisierung
- Vertriebsorientiert Führen – Führungsstil, Instrumente und Führungskompetenz
- Personalauswahl für Callcenter – Kernkompetenzen und Verfahren
- Kommunikation im Callcenter – Umgang mit kritischen, herausfordernden Situationen
- Schnittstellen im Callcenter mit anderen Vertriebswegen – Chancen und Ansätze
- Recht – Aktuelle Fragestellungen und neue Vorschriften

### 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





## Ihr Programm

### 1. Tag, 30. November 2010

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

Ab 09:30: Begrüßungskaffee

09:45 - 10:00 Uhr

**Begrüßung und Eröffnung**

Edmund Honermann/Peter Gesser

10:00 - 11:00 Uhr

**99 Irrtümer des Networkings ... erfolgreich vermeiden!**

Thorsten Hahn, Bankingclub GmbH

11:00 - 11:15 Uhr

**Callcenter-Qualitäts-Forum bei XING – Kontakt und Infos auch nach der Party**

Peter Gesser, Gesser -Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

11:15 - 11:30 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:30 - 13:30 Uhr

**Informationsforen: Bitte wählen Sie bei der Anmeldung drei Foren aus.**

**1. Vertriebsorientiertes Personal-Recruiting – Auswahl von Callcenter-Agents und Führungskräften**

Iris Hotfilter, Dieter Elsner und Gunter Nittel, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie

**2. Vertriebsorientiert Führen im Callcenter – Steuerung, Multikanal, Zielvereinbarungen und Motivation**

Stephan Hauschulte, Sparkasse Bielefeld

Georg Fengler, Sparkasse Dortmund

**3. Was kann ich sonst noch für Sie tun? Verkaufsansätze erkennen und ansprechen – im Inbound gezielt Termine vereinbaren**

Peter Gesser, Gesser -Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

**4. Der Berater-Chat als Schnittstelle zur Internet-Filiale – Kontaktchancen und neue Wege der Kommunikation im Callcenter**

Rolf Zimmermann, TalkEvent Software GmbH

**5. Stimmig, einleuchtend, beeindruckend sprechen! – Tipps zur sinnesspezifischen Sprache**

Claudia Simmerl, Kommunikationstraining Simmerl GbR

**6. Qualitäts-Zertifizierung im Callcenter nach DIN ISO 9001:2008 – Nutzen, Vorteile und Vorgehen**

Torsten Eichloff, Mehrwert Servicegesellschaft mbH

**7. Bei Anruf Vertrieb – Leichter erfolgreich am Telefon agieren mit Unterstützung der ISP**

Hölger Schmidt, Finanz Informatik

**8. Vor Ort-Besuch: Arbeitsumfeld und Tätigkeitsbereich des Callcenters der Sparkasse Münsterland Ost**

Andrea Baur, Sparkasse Münsterland Ost

13:30 - 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

**Das Günter-Prinzip – So motivieren Sie Ihren inneren Schweinehund**

Dr. Stefan Frädlich, Motivation, die wirkt.

ab 18:30 Uhr

**Einladung zum Abendessen im Restaurant der Akademie mit Programm**

### 2. Tag, 1. Dezember 2010

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

09:00 - 09:15 Uhr

**Einstieg in den Tag**

09:15 - 11:15 Uhr

**Informationsforen (3. Durchgang)**

11:15 - 11:45 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:45 - 12:30 Uhr

**POWER 2 VOICE – Emotionen mit der Stimme transportieren und analysieren**

Thomas Niemann, Sprechfreunde – Stimm- und Sprechtraining

12:30 - 13:00 Uhr

**Aktuelles zu rechtlichen Fragen im Callcenter**

Dr. Hein Krumm, WLSGV

13:00 bis 13:15 Uhr

**Ausblick 7. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 1./2. Dezember 2011**

ab 13:15 Uhr: Mittagsbuffet - Info-Märkte

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

**Training • Buchpräsentation • Online-Lernmodul**

GESSEr -Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Sparkassenakademie Münster

**Callcenter-Lösungen der Finanz Informatik**

Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster

**Stimm- und Sprechtraining**

sprechfreunde.de, Eschweiler

**Leistungsangebot**

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle

**Schallschluckelemente • Lärmampel**

ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils

**Technische Lösungen zur Gesprächsaufzeichnung • Headset**

ITK Systemhaus GmbH, Unna

**Produkte • Lösungen**

MehrWert Servicegesellschaft mbH, Düsseldorf

**Innovativer Business-Chat**

TalkEvent Software GmbH, Köln

**Philosophie • Funktionen • Prozesse**

Bolzhauser AG, Solingen

**FRED • Forecast-Modul**

buw Unternehmensgruppe, Osnabrück

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 Programm Seminargetränke, Mittag- und Abendessen am Dienstag, Mittagessen am Mittwoch, Stehkafees 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
Hotel:	Akademie-Hotel der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie Bröderichweg 52/54, 48159 Münster Zimmer mit Dusche/WC - ohne TV und Minibar Einzelzimmerpreis: 59,50 Euro (Übernachtung mit Frühstück)  Wir empfehlen, frühzeitig ein Zimmer mit dem beigefügten Anmeldeformular zu reservieren! Bei Überbuchung vermittelt das Akademiehotel gern eine kostengünstige Alternative in einem Kooperationshotel.
Vorabendprogramm:	Den Kollegen/innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir ein informelles Treffen an. Mit einem Stadtführer werden wir die Sehenswürdigkeiten der Münsteraner Innenstadt erkunden. Anschließend lädt ein Bummel über die Münsteraner Weihnachtsmärkte ein. Treffpunkt für die gemeinsame Fahrt in die Innenstadt ist im Foyer der Sparkassenakademie um 16:00 Uhr.  Im Anschluss ab ca. 19:30 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](http://www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage), [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz) und - sofern verfügbar - in der Lotus-Notes Datenbank Fortbildungsprogramm 2010 der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie abrufen.

Zur Vorbereitung auf die Tagung können Sie sich ferner unter [www.xing.com/net/ccqf](http://www.xing.com/net/ccqf) austauschen.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

# Anmeldeformular

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

## Ich nehme an den 6. Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen teil

(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Hotel - Zimmerreservierung im Akademie-Hotel

vom 30.11. auf den 01.12.2010 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 29.11. bis zum 01.12.2010 (2 Übernachtungen inkl. Frühstück)

Vorabendprogramm

Ich nehme an der Stadtführung in der Münsteraner Innenstadt teil (ab 16:00 Uhr)

Ich werde zum Erfahrungsaustausch in der Nachbörse (ab ca.19:30 Uhr) dazukommen

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

1. Vertriebsorientiertes Personal-Recruiting  
Auswahl von Callcenter-Agents und  
Führungskräften

2. Vertriebsorientiert Führen im Callcenter -  
Steuerung, Multikanal, Zielvereinbarungen  
und Motivation

3. Was kann ich sonst noch für Sie tun?  
Verkaufsansätze erkennen und ansprechen-  
im Inbound gezielt Termine vereinbaren

4. Der Berater-Chat als Schnittstelle zur Internet-  
Filiale – Kontaktchancen und neue Wege der  
Kommunikation im Callcenter

5. Stimmig, einleuchtend, beeindruckend  
sprechen – Tipps zur sinnesspezifischen  
Sprache

6. Qualitäts-Zertifizierung im Callcenter nach  
DIN ISO 900:2008 – Nutzen, Vorteile und  
Vorgehen

7. Bei Anruf Vertrieb – Leichter erfolgreich  
am Telefon agieren mit Unterstützung  
der ISP

8. Vor Ort-Besuch: Arbeitsumfeld und Tätig-  
keitsbereich des Callcenters der Sparkasse  
Münsterland Ost

Datum

Unterschrift