

7. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 01.12. + 02.12.2011 in Münster

Service – Vertrieb – Motivation – Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

Top-Aktuell

7. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

Ihre Themen:

- Kundenservice - Kundenerwartungen und Qualitätskriterien
- Social Media - Relevanz und Stellhebel
- Vertrieb und Service im Callcenter - Hartnäckigkeit und Schlagfertigkeit
- Trainingszimmer - Vertrieb, Kommunikation und Feedback-Kultur
- Raumakustik und Headset - Erfahrungen und Erfolgsgaranten
- Führung - Ziele und Zielvereinbarungen
- Schriftverkehr - Kundenorientierung und Servicebewusstsein
- Gesundheit am Arbeitsplatz - Prävention und Leistungsfähigkeit
- ISP - Austausch und Aktuelles
- Luftbefeuchtung - Einflussfaktoren und Kosten-/Nutzen-Analyse
- Mitarbeiterführung - Nachhaltigkeit und Führungsstärke

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, 1. Dezember 2011

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

Ab 09:15: Begrüßungskaffee

09:45 - 10:00 Uhr

Begrüßung und Eröffnung

Edmund Honermann/Peter Gesser

10:00 - 10:30 Uhr

Kundenservice 2025 - Wie werden sich die Kundenerwartungen bis dahin verändern und welche Qualitätskriterien sind auch in Zukunft die Basis für professionellen Kundenservice
Günther Seitz, CommuniGate Kommunikationsservice GmbH

10:30 - 11:00 Uhr

Direkt, Menschlich, Nah - Social Media und Callcenter
Marco Sticka, Sparkassen-Finanzportal GmbH

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

11:30 - 13:30 Uhr

Informationsforen:

Bitte wählen Sie bei der Anmeldung drei Foren aus!

1. Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit als Callcenter-Agent

Thorsten Meier und Lars Abraham, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie

2. Das Trainingszimmer - Impulse setzen zur Steigerung von Vertrieb, Kommunikation und Feedbackkultur

Matthias Stengel, Förde Sparkasse

3. Ruhe Bitte! Optimierte Raumakustik + Headset = Erfolgsgaranten für Gesundheit, Service und Kundenzufriedenheit

Reinhard Heidl, Peggy Schlüter, ORG-DELTA und Andre Krug, GN Netcom

4. HotSpot - Ziele und Zielvereinbarungen im Callcenter

Dieter Elsner, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie

5. Kundenorientierter Schriftverkehr im Callcenter

Heiko T. Ciesinski, Unternehmer-Coach, Diplom-Wirtschaftsjurist, Buchautor und Hochschuldozent

6. Damit Arbeit gesund bleibt - Perspektive 50plus

Anne-Marie Glowienka, hochForm Ergonomie-, Arbeitsplatz- und Demografie-Beratung - Dex Demografie-Experten e. V.

7. ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht

Holger Schmidt, Finanz Informatik

8. Vor Ort-Besuch: Callcenter der Finanz Informatik

Achim Fröhlich, Finanz Informatik

13:30 - 14:30 Uhr: Mittagspause - Info-Märkte

14:30 - 14:40 Uhr: **Get together**

14:40 - 16:40 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

16:40 - 17:15 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

17:15 - 18:30 Uhr

Mut tut gut!

Johannes Warth, Johannes Warth Ermutigung - Business Speaker, Unternehmensberater, Trainer und Kabarettist

ab 18:30 Uhr

Einladung zum Abendessen im Restaurant der Akademie mit Programm

2. Tag, 2. Dezember 2011

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

08:45 - 09:00 Uhr

Einstieg in den Tag

09:00 - 09:30 Uhr

Was kostet trockene Luft? - Kosten-/Nutzen-Analyse für Callcenter

Dominic Giesel, DRAABE Industrietechnik GmbH

09:30 - 11:30 Uhr

Informationsforen (3. Durchgang)

11:30 - 12:00 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

12:00 - 13:15 Uhr

Mitarbeiterführung der Zukunft - Wie führe ich konsequent und nachhaltig?

Daniela A. Ben Said, Quid agis - Institut für Management-Coaching, Gewinnerin des Coaching Awards sowie Mitglied der Top 100 Excellence Speakers

13:15 - 13:30 Uhr

Ausblick 8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

13:30 - 14:30 Uhr: Mittagsbuffet - Info-Märkte

14:30 - 16:30 Uhr

Dialog-Café: In kurzer Zeit mit einer großen Zahl von Menschen zu Callcenter-Themen Impulse geben bzw. Themen vertiefen. Wesentliche Teilthemen werden aktivierend und lösungsorientiert besprochen, damit daraus weitere Erkenntnisse und ein sinnvolles Vorgehen in der Praxis abgeleitet werden können. Die Teilnehmer erwartet dabei eine neue, innovative Moderationsmethode.
Bitte vermerken Sie auf dem Anmeldeformular Ihr Interesse!

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

GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Münster

Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster

sprechfreude.de, Eschweiler

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle

ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils

Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf

MehrWert Servicegesellschaft mbH, Düsseldorf

GN Netcom GmbH, Rosenheim

Bayern Card Services GmbH, München und CommuniGate Kommunikationsservice GmbH, Passau

DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg

Forschungsgruppe g/d/p, Hamburg

TalkEvent Software GmbH, Köln

Telefonsounds.de – Lehnert Create GmbH, Durmersheim

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 385 €

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 (Telefon, E-Mail) Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen Gemeinsamer Abend am Donnerstag mit Programm Seminargetränke, 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 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:	Akademiehotel der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie Bröderichweg 52/54, 48159 Münster Zimmer mit Dusche/WC - ohne TV und Minibar Einzelzimmerpreis: 59,50 Euro (Übernachtung mit Frühstück) Bitte reservieren Sie mit dem beigefügten Anmeldeformular ein Hotelzimmer. Bei Überbuchung des Akademiehotels vermitteln wir gerne eine kostengünstige Alternative in einem Kooperationshotel.
Vorabendprogramm:	Den Kollegen/-innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir ein informelles Treffen an. In bewährter Tradition laden wir zu einem 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.

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 2011 der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie 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 Münster

Ich nehme an den 7. 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 Akademiehotel

vom 01.12. auf den 02.12.2011 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 30.11. bis zum 02.12.2011 (2 Übernachtungen inkl. Frühstück)

Vorabendprogramm

Ich nehme an der Fahrt zu den Weihnachtsmärkten 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. Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit als Callcenter-Agent

2. Das Trainingszimmer - Impulse setzen zur Steigerung von Vertrieb, Kommunikation und Feedbackkultur

3. Ruhe Bitte! Optimierte Raumakustik + Headset = Erfolgsgaranten für Gesundheit, Service und Kundenzufriedenheit

4. HotSpot - Ziele und Zielvereinbarungen im Callcenter

5. Kundenorientierter Schriftverkehr im CC

6. Damit Gesundheit bleibt - Perspektive 50plus

7. ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht

8. Vor Ort-Besuch: Callcenter der FI

Dialog-Café am Freitag, 2. Dezember 2011 zwischen 14:30 Uhr bis 16:30 Uhr (!)

Ich nehme an diesem Erfahrungsaustausch teil und möchte folgende Themen besprechen:

Inbound:

Outbound:

_____ _____

_____ _____

Datum

Unterschrift