

# 12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage für Kunden-Service-Center am 24.11. + 25.11.2016 in Dortmund

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

**Termin: 24.11. + 25.11.2016  
in Dortmund**

**Top-Aktuell**

## **12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage für Kunden-Service-Center (06.05)**

### **Ihre Themen:**

- „Vertriebsstrategie der Zukunft“ - Aktueller Stand Teilprojekt Kunden-Service-Center
- Der digitaler Mitarbeiter - Begeisterung und Effizienz
- Direktaffine Kunden identifizieren, betreuen und kontrollen
- Telefonische Beratung Selbständiger
- Der KSC-Check - Erfahrungen und Umsetzung
- Entwicklung Mobile Apps - Fortschritte und Neuheiten
- Mit Tonaufnahmen beim Kunden punkten
- Mitarbeiter-Coaching - Neue Methode
- Kunden-Service-Center als multimediale Drehscheibe
- Outbound-Kampagne mit der Interaktiven Service-Plattform (ISP)
- Qualifizierung von Videoberatern
- Erfolg beginnt im Kopf - Mentales Training
- Zehnkampf-Power als Erfolgsprinzip

### **Ihr Nutzen**

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

### **Zielgruppe**

- Leiter/-innen und Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern bzw. Callcentern

## Ihr Programm

### 1. Tag, 24. November 2016

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

Ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee

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

09:45 - 10:15 Uhr  
**DSGV-Projekt „Vertriebsstrategie der Zukunft - Aktuelle Erkenntnisse aus dem Teilprojekt Kunden-Service-Center**  
Doris Goerke, DSGVO und  
André Kreslak, Sparkassenverband Niedersachsen

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 Foren aus!**

1. **Dialog-Café - Aktuelles, Impulse und Meinungen zu ausgewählten Kunden-Service-Center -Themen**  
Georg Fengler, Sparkasse Dortmund und Matthias Hartmann, Sparkasse Krefeld
2. **Anforderungen an den digitalen Mitarbeiter - Begeisterung und Effizienz auf den Punkt gebracht**  
Dieter Elsner, Trainer der Sparkassenakademie NRW
3. **Direktaffine Kunden identifizieren, betreuen und kontrollen**  
Gunnar Wolter, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
4. **Telefonische Beratung Selbständiger**  
Thomas Munique, Sparkasse Nürnberg
5. **Mit dem KSC-Check die Weiterentwicklung im Kunden-Service-Center vom Service zum Vertrieb planen**  
Peter Korff, Sparkassenverband Bayern und  
Ralf Schmitter, S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG
6. **Mobile - Erfahrungen mit Mobile-Chat, WhatsApp und Co.**  
André Kreslak, Sparkassenverband Niedersachsen
7. **Von der Idee einer Outbound-Kampagne bis zur Umsetzung in der ISP inklusive Reporting**  
Anita Moosmeier, Sparkasse Pfaffenhofen und  
Holger Schmidt, Finanz Informatik
8. **Den richtigen Ton angeben - Erkennungsmarke Sparkasse**  
Andreas Lehnert, Philipp Hofheinz und Denis Bergsch,  
UnitedSounds GmbH
9. **Geht ins Auge, bleibt im Kopf - Visualisieren leicht gemacht**  
Anette Heuer, Sparkassenakademie NRW
10. **KSC - mediale Drehscheibe (aus Modell V/M und VdZ)**  
Doris Goerke, DSGVO, Abteilungsdirektorin und Leiterin  
Organisationsstrategie und Markus Brügger, Sparkasse Vest  
Recklinghausen
11. **Qualifizierung von Videoberatern | Überblick und Einblick in das Trainingsprogramm und die Angebote des DSV**  
Peter Gesser, GESSER.biz
12. **Erfolg beginnt im Kopf - Fortsetzung (nur am 2. Tag)**  
Thomas Baschab, Mentaltrainer

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 - 18:00 Uhr  
**Zehnkampf-Power für Sparkassen-Service-Center - Wie Sie die Erfolgsprinzipien des Sports für sich nutzen**  
Frank Busemann, Sportler, Medaillengewinner im Zehnkampf  
(Olympische Spiele 1996 und WM 1997), Trainer und Coach

ab 18:45 Uhr  
**Einladung zum Ruhrpott-Abend  
mit regionalen Imbiss-Spezialitäten**

### 2. Tag, 25. November 2016

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

09:00 - 10:30 Uhr  
**Erfolg beginnt im Kopf: Chancen erkennen - Potentiale nutzen**  
Thomas Baschab, Management-Trainer für Top-Unternehmen und  
Mentalcoach u. a. für Spitzensportler

10:30 - 10:40 Uhr **Ausblick 2017**

10:40 - 11:10 Uhr Kaffeepause - Info-Märkte

11:10 - 13:10 Uhr  
**Informationsforen (3. Durchgang)**

13:10 - 14:00 Uhr Mittagsbuffet - Info-Märkte

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

**Hinweis zum „Dialog-Café“:** Der Praxisdialog zu ausgewählten Kunden-Service-Center-Themen ist zeitlich wieder in den jeweiligen Durchgängen der Foren eingeplant. Auf vielfachen Wunsch haben Sie somit weiterhin die Möglichkeit, im Laufe der Fachtagung insgesamt vier Informationsforen zu besuchen.

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

- GESSER.biz - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
- arxes-tolina GmbH, Berlin
- ASC Technologies AG, Hösbach
- Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH, Bad Sachsa
- CreaLog GmbH, München
- DIPRO Informationsmanagement GmbH, Greifswald
- GLAUKOS GmbH, Saarbrücken
- GN Netcom GmbH, Rosenheim und Möller Telekommunikation, Solingen
- Intercept Solutions GmbH, Hamburg
- jSERVICE GmbH, Wolfsburg
- MYCOM AG, Berlin
- ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils
- ProCom-Bestmann, Vertrieb + Service von Headsetlösungen und Bürocommunication e.K., Naumburg
- Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG, Hannover
- S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle
- Sprechfreude, Eschweiler
- Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf und TalkEvent Software GmbH, Köln
- UnitedSounds GmbH, Karlsruhe

Teilnehmerzahl: 160

Ihre Investition: 515 € inkl. 65 € Bewirtungskosten

Ort: Kongresszentrum Westfalenhallen GmbH  
Rheinlanddamm 200, 44139 Dortmund

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

# Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Kongresszentrum Westfalenhallen GmbH  
Rheinlanddamm 200, 44139 Dortmund
- Zusätzliche Leistungen:** Alle Inhalte und Präsentationen in Dateiform  
Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (Telefon, E-Mail)  
Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen  
Gemeinsamer Abend am Donnerstag  
Seminargetränke, Mittag- und Abendimbiss am Donnerstag,  
Mittagessen am Freitag, Stehkafees an beiden Tagen
- Kontaktpersonen:** Edmund Honermann, Tel.: 0251 2104-739  
Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung  
Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Münster
- Georg Fengler, Tel.: 0231 183-20201  
Medialer Vertrieb der Sparkasse Dortmund
- Markus Brügger, Tel.: 02361 205-1510  
Multikanalvertrieb der Sparkasse Vest Recklinghausen
- Peter Gesser, Tel.: 02365 518104  
GESSER.biz - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur, Marl
- Tagungshotel:** Hotel Mercure Messe & Kongress Westfalenhallen  
Strobelallee 41, 44139 Dortmund  
Im direkt dem Kongresszentrum angeschlossenen Mercure Hotel haben wir Zimmer exklusiv für die Tagungsteilnehmer/-innen bis zum 10.10.2016 reserviert. Der Preis inklusive Frühstück für das Einzelzimmer beträgt 99 €, für das Doppelzimmer 127 €. 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. Weitere Übernachtungsmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe gibt es im Arcadia Grand Hotel und im Steigenberger Hotel.
- Vorabendprogramm:** Den Kollegen/-innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir ein informelles Treffen an. In diesem Jahr laden wir zu einem Bummel über den Dortmunder Weihnachtsmarkt ein. Treffpunkt für die gemeinsame Fahrt zum Weihnachtsmarkt ist der Empfang des Mercure Hotels um 17:00 Uhr. 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.ccqt.de](http://www.ccqt.de) und - sofern verfügbar - in der Lotus-Notes Datenbank Fortbildungsprogramm 2016 der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen abrufen.

Zur Vorbereitung auf die Tagung können sich XING-Nutzer in einer geschlossenen Gruppe austauschen. Den Link zur Gruppe und weitere Infos finden Sie unter [www.ccqt.de](http://www.ccqt.de).

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

# Anmeldeformular

per Fax 0251 2104-715

an Ulla Veltmann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Münster

**Ich nehme an den 12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage für Kunden-Service-Center teil**  
(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Informelles Vorabend-Treffen am 23.11.2016

Ich nehme am Besuch des Dortmunder Weihnachtsmarktes teil (Start 17:00 Uhr ab Mercure Hotel)

Ich werde zum Erfahrungsaustausch im Mercure Hotel (ab ca. 20:00 Uhr) dazukommen

Abendprogramm am 24.11.2016

Ich nehme am Abendprogramm 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 12 nur am 2. Tag stattfindet.

1. Dialog-Café - Aktuelles, Impulse und Meinungen zu ausgewählten Kunden-Service-Center-Themen  
Folgende Themen möchte ich dabei gerne besprechen:

Inbound:

Outbound:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Anforderungen an den digitalen Mitarbeiter

3. Direktaffine Kunden identifizieren, betreuen

4. Telefonische Beratung Selbständiger

5. Der KSC-Check

6. Mobile - Chat, WhatsApp und Co.

7. Von der Outbound-Kampagne bis zur ISP

8. Den richtigen Ton angeben

9. Flash-Training

10. KSC - multimediale Drehscheibe

11. Qualifizierung von Videoberatern

12. Erfolg beginnt im Kopf (nur am 2. Tag)

Datum

Unterschrift

**12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage  
für Kunden-Service-Center**

**- Antwortformular | Hotel -**

**Mercure Hotel Messe & Kongress Westfalenhallen**  
Strobelallee 41  
44139 Dortmund

**Rückmeldung bitte  
bis zum 10. Oktober 2016 an:  
Fax: 0231 1204-555  
E-Mail: h9169@accor.com**

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

Den Teilnehmern/-innen der 12. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage steht im Mercure Hotel Messe & Kongress Westfalenhallen ein Zimmerkontingent **zum Preis von 99,- € für ein Einzelzimmer und 127,- € für ein Doppelzimmer** zur Verfügung. Der Zimmerpreis versteht sich brutto inkl. Frühstück. Sie können das Zimmer bis 2 Tage vor Anreise, 16:00 Uhr, kostenfrei stornieren.

**Übernachtung**

- Ich reise bereits am 23. November 2016 an. Bitte buchen Sie für mich ein Hotelzimmer für zwei Übernachtungen.
- Ich reise am 24. November 2016 an. Bitte buchen Sie für mich ein Hotelzimmer für eine Übernachtung.
- Ich wünsche ein Einzelzimmer.
- Ich wünsche ein Doppelzimmer zusammen mit \_\_\_\_\_.

**Bitte beachten Sie, dass das Zimmerkontingent nur bis zum 10. Oktober 2016 zur Verfügung steht. Sollten Sie danach noch ein Hotelzimmer wünschen oder allgemeine Fragen zur Übernachtung haben, wenden Sie sich bitte direkt an das Hotel, unter 0231 1204-245.**

\_\_\_\_\_  
Datum und Unterschrift