

14. Fachtagung Kunden-Service-Center | Sparkassen-CCQT 2018 am 29.11. + 30.11.2018 in Dortmund

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

**Termin: 29.11. + 30.11.2018
in Dortmund**

Top-Aktuell

14. Fachtagung Kunden-Service-Center | Sparkassen-CCQT 2018 (15.005)

Ihre Themen:

- „Vertriebsstrategie der Zukunft“ - Aktueller Stand Teilprojekt Kunden-Service-Center und Business-Center
- Fallabschließende Prozesse im KSC
- Stellhebel im Outbound
- Mehrwert Sprachdialogsystem
- Optimale Raumgestaltung im KSC
- Synergien im Zusammenspiel KSC und BC
- ISP und OSPlus_neo im KSC, BDC und BC
- Führung im KSC - Einstellung und Effizienz
- Videoberatung, mediale Beratung und Digitales Beratungs-Center im Abgleich
- Ganzheitliche KSC-Steuerung
- Neues aus dem mobilen Kanal
- Von der Telefonzentrale zum KSC aktueller Prägung
- Textdialogsystem und Expertenchat
- Agiles KSC-Interface
- Führung mit Sinn
- Chatbot im KSC
- Klima am Arbeitsplatz
- Benchmarking für BDC und BC
- Erlebnispark Ausstellung

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 effizientes Kunden-Service-Center im In- und Outbound.

Zielgruppe

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

Ihr Programm

1. Tag, 29. November 2018

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
VdZ PK und FK Vertiefungsprojekte - Kunden-Service-Center und Business Center - Nicht warten, sondern starten!
Julia Meier und Patrick Beyer, DSGVO

10:15 - 10:45 Uhr - Kaffeepause - Info-Märkte

10:45 - 12:45 Uhr
Informationsforen: Bitte wählen Sie fünf Foren aus!

1. **Erlebnispark Ausstellung - Fachgespräche, Austausch, Orientierung** (erstmalig haben Sie die Möglichkeit - mit hinreichendem zeitlichen Umfang -, die Info-Märkte mit fast 30 Ausstellern als separates Forum zu besuchen).
2. **Dialog-Café: Themenschwerpunkt Anliegen zur VdZ-Umsetzung**
Georg Fengler, Sparkasse Dortmund
3. **Business Center - Handlungsbedarf / Strategie / Konzepte**
Thomas Rossmann, Berliner Sparkasse
4. **"Erfolgreich im Telefonat - und immer auf Draht" - Outbound von Anfang an, bis zum Verkauf: Kredite und Bausparen am Telefon verkaufen, wie geht das?**
Ursula Schäfer, Sparkasse Langen-Seligenstadt, Thomas Magnussen, LBS HT und Marc-Philipp Schubert, S-Kreditpartner
5. **Arbeitswelten anders denken - wertschätzend, wirtschaftlich und visionär - am Beispiel eines Sparkassen Kundenprojektes**
Sandra & Michael Stüve, HCD GmbH
6. **Die Akzeptanz von Sprachdialogsystemen im Zeitalter von Alexa & Co. - natürlich-sprachliche Lösungen für Sparkassen**
Dr. Lupo Pape, SemanticEdge GmbH
7. **Zufriedene Anrufer: Potentialorientiertes Ansagemanagement zur gezielten Kundenansprache im Wartefeld**
Andreas Lehnert und Philipp Hofheinz, UnitedCreation GmbH
8. **Zusammenspiel Kunden-Service-Center und Business-Center - Synergieeffekte bei der Verzahnung und konzeptionellen Ausgestaltung KSC und BC nutzen**
Julia Evers, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH und Mitarbeiter/-in der Sparkasse Westholstein
9. **ISP im Kontext von VdZ für KSC, DBC und BC**
Holger Schmidt, FI und Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen
10. **L.U.S.T. am Verkauf steigern - einfache Einstellungsveränderung durch effiziente Führungsarbeit**
Gabriele Neitzel und Olaf Spiegelberg, innovent consult
11. **Professionelles Auftreten wirkt. Gerade in der Terminierung.**
Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW und Roberta Bieling, Journalistin und Fernsehmoderatorin
12. **DREI Sparkassen - DREI Konzepte: Video-Beratung | mediale Beratung | Digitales Beratungszentrum im Sparkassenvergleich | Eine kleine Talkrunde mit Mitarbeitern der Projektparkassen und differenzierten Einblicken**
Peter Gesser, GESSER.biz
13. **Ganzheitliche KSC-Steuerung - Die Herausforderungen der Verzahnung von Daten mit Führung**
Simon Fries, CP Consultingpartner AG
14. **Mobile first! - Neues aus dem mobilen Kanal**
Stefan Brinkmann, DSGVO
15. **Von der Telefonzentrale zum KSC aktueller Prägung - Fallabschließende Prozesse im KSC - aktuelle Möglichkeiten und Perspektiven, Pro und Contra Kundenzuordnung**
Ralf Schmitter, S Direkt-Marketing GmbH und Co. KG
16. **Agiles KSC-Interface - die effiziente Verknüpfung von Service und Beratung im Zeitalter der Digitalisierung**
Alan Back, Talkevent Software GmbH und Holger Husfeldt, rheinlandmobil GmbH
17. **Chatbot Linda im KSC - Die Möglichkeiten und Use-Cases automatisierter Kommunikation im Kunden-Service-Center**
David Gerdes, Sparkassen Finanzportal GmbH
18. **Dry-Building-Syndrom im Kundenservice - Klima am Arbeitsplatz, Lösungen und Best-Practice**
Dominic Giesel, Condair Systems GmbH (ehemals DRAABE)
19. **Benchmarking im DBC/BC - Welche Kennzahlen sind wichtig? Welche Bedeutung haben sie? Was sind Stellschrauben?**
Doreen Samolewicz, Forschungsgruppe gdp

12:45 - 13:45 Uhr - Mittagspause - Info-Märkte

13:45 - 15:45 Uhr
Informationsforen (2. Durchgang)

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

16:15 - 17:45 Uhr
Sie haben die Möglichkeit, an einem der beiden zur Auswahl stehenden Keynote-Vorträge teilzunehmen!
1. **Führung mit Sinn** - Caroline Krüll, SPEAKERIN & TV-COACH
2. **Digitalisierung zwischen Service und Vertrieb** - Dr. Oliver Gausmann, Digitalexperte, Serial Entrepreneur, Speaker, Vice President Technology & Managing Director Germany bei S&P Global

ab 18:15 Uhr - **Einladung zu einem gemeinsamen Abend**

2. Tag, 30. November 2018

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

08:45 - 09:00 Uhr
Come together und Ausblick 2019

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

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

11:30 - 13:30 Uhr
Informationsforen (4. Durchgang)

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

14:30 - 16:30 Uhr
Informationsforen (5. Durchgang)

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

- GESSER.biz - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
- ASC Technologies AG, Hösbach
- Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH, Bad Sachsa
- Condair Systems GmbH (ehemals DRAABE), Norderstedt
- DIPRO Informationsmanagement GmbH, Greifswald
- engram GmbH, Bremen
- Ethcon GmbH, München
- Finanz Informatik, Münster
- GFOS mbH, Saarbrücken
- GN Netcom GmbH, Rosenheim und Möller Telekommunikation, Solingen
- HCD GmbH, Münster
- INTERcept Solutions GmbH, Hamburg
- jSERVICE GmbH, Wolfsburg
- Just Intelligence GmbH, Hamburg
- ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils
- REINER Kartengeräte GmbH & Co. KG, Furtwangen
- S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle
- Sparkassen Consulting GmbH, München
- Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf und Talkevent Software GmbH, Köln
- Sprechfreude, Eschweiler
- SSC Management Consult GmbH & Co. KG, Köln

Teilnehmerzahl: 250

Ihre Investition: 640 € inkl. Bewirtungskosten

Ort: Sparkassenakademie NRW

Hörder Burgplatz 1, 44263 Dortmund

Haben Sie Fragen? Dann wenden Sie sich gern an:
Linda Kleine-Bley, Tel. 0231 22240-744 (Anmeldung)
Edmund Honermann, Tel. 0231 22240-739 (Inhalte)

Leistungen / Hinweise

Tagungsort: Sparkassenakademie NRW
Hörder Burgplatz 1, 445263 Dortmund



Zusätzliche Leistungen: Alle Inhalte und Präsentationen in Dateiform über Download-Portal
Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (E-Mail)
Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen
Tagungsgetränke, Mittag- und Abendessen am Donnerstag,
Mittagessen am Freitag, Stehkafees an beiden Tagen

Kontaktpersonen: **Edmund Honermann**, Tel.: 0231 22240-739
Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung
Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Dortmund
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

Anmeldungen: Bitte buchen Sie **online** über das Akademie-Portal unter
www.sparkassenakademie-nrw.de - Angebotsnummer 15.005.
Sofern Ihre Personalabteilung noch nicht über einen Zugang
verfügt, kann eine Benutzerkennung formlos per Mail über
ecadia@sparkassenakademie-nrw.de angefordert werden.
Alternativ können Sie Ihre Anmeldung mit dem beigefügten Formular
vornehmen.

Eine gesonderte Einladung inkl. Teilnehmerliste erhalten Sie per Mail circa 4 Wochen vor unserer
Fachtagung.

Die aktuellen Inhalte können Sie auch im Internet über das Akademie-Portal der Sparkassen-
akademie Nordrhein-Westfalen unter www.sparkassenakademie-nrw.de unter der Angebotsnummer
15.005 und über die Web-Site www.ccqt.de 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.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

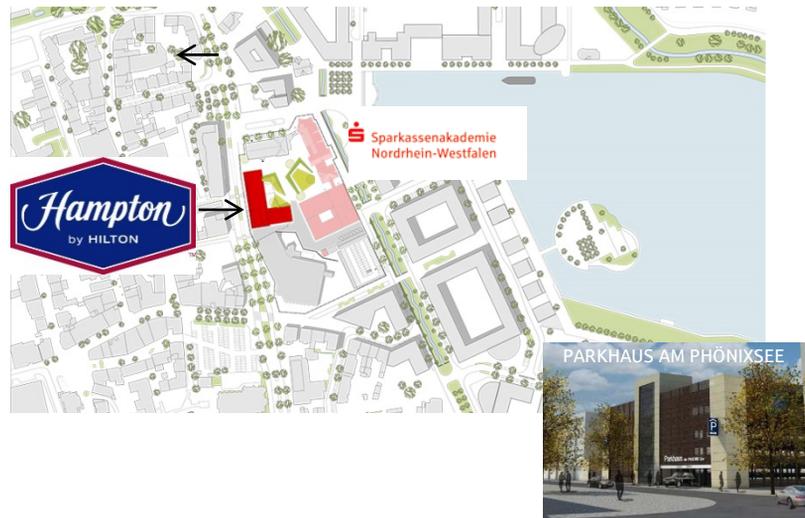
Tagungshotel:

Hampton by Hilton, Faßstraße 3, 44263 Dortmund

Im direkt neben der Sparkassenakademie NRW gelegenen Hotel Hampton by Hilton ist ein Zimmerkontingent bis zum 28.09.2018 reserviert. Der Preis inkl. Frühstück für das Einzelzimmer beträgt 109 €, für das Doppelzimmer 119 €. 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 Kooperationshotels der Sparkassenakademie NRW finden Sie unter folgendem link:

<https://www.sparkassenakademie-nrw.de/ihre-akademie/anreise.html>



Vorabend:

Den Kollegen/-innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir einen informellen Erfahrungsaustausch an. Treffpunkt ist um 18:00 Uhr in der Hotellounge im Hampton by Hilton.

Bitte vermerken Sie Ihr Interesse am Austausch mit Ihrer Anmeldung.

Anmeldeformular

auch online über das Akademie-Portal unter www.sparkassenakademie-nrw.de möglich

per Fax **0231 22240-715**

an *Linda Kleine-Bley, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, Dortmund*

Ich nehme an der 14. Fachtagung Kunden-Service-Center | Sparkassen-CCQT 2018 teil

(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Informelles Vorabend-Treffen am 28.11.2018

Ich nehme am Erfahrungsaustausch teil (Treffpunkt Hotellounge im Hampton by Hilton ab 18:00 Uhr).

Abendprogramm am 29.11.2018

Ich nehme am Abendprogramm teil (Beginn: ca. 18:15 Uhr).

Wählen Sie bitte fünf Foren aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten. Detaillierte Infos zu Workshops können Sie über die Web-Site www.ccqt.de abrufen.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Erlebnispark Ausstellung | <input type="checkbox"/> 2. Dialog-Café: „VdZ - Privatkunden“ |
| <input type="checkbox"/> 3. Business Center - Strategie / Konzepte | <input type="checkbox"/> 4. Erfolgreich im Telefonat - Outbound |
| <input type="checkbox"/> 5. Arbeitswelten anders denken | <input type="checkbox"/> 6. Akzeptanz von Sprachdialogsystemen |
| <input type="checkbox"/> 7. Potentialorientiertes Ansagemanagement | <input type="checkbox"/> 8. Zusammenspiel KSC und BC - Synergieeffekte |
| <input type="checkbox"/> 9. ISP im Kontext zu VdZ für KSC, DBC und BC | <input type="checkbox"/> 10. L.U.S.T. am Verkauf steigern |
| <input type="checkbox"/> 11. Professionelles Auftreten wirkt | <input type="checkbox"/> 12. Video-Beratung - mediale Beratung |
| <input type="checkbox"/> 13. Ganzheitliche KSC-Steuerung | <input type="checkbox"/> 14. Mobile first! - Neues aus dem mobilen Kanal |
| <input type="checkbox"/> 15. Von der Telefonzentrale zum KSC | <input type="checkbox"/> 16. Agiles KSC-Interface |
| <input type="checkbox"/> 17. Chatbot Linda im KSC | <input type="checkbox"/> 18. Klima am Arbeitsplatz |
| <input type="checkbox"/> 19. Benchmarking im DBC und BC | |

Hierüber möchte ich mich z. B. im Dialog-Café austauschen:

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Datum

Unterschrift



Hampton by Hilton
Dortmund Phoenix See
Faßstraße 3, 44263 Dortmund

t. +49 (0) 231-9479 900
f. +49 (0) 231-9479 90100
info@hamptondortmund.de

 Sparkassenakademie
Nordrhein-Westfalen

Reservierungsformular

14. Fachtagung Kunden-Service-Center – Sparkasse-CCQT
29.11. – 30.11.2018

Name, Vorname: _____

Sparkasse: _____

Rechnungsanschrift: _____

Telefon, Fax: _____

E-Mail: _____

Einzelzimmer inklusive Frühstück EUR 109,00

Doppelzimmer inklusive Frühstück EUR 119,00
zusammen mit _____.

Ich reise bereits am 28.11.2018 an. Bitte buchen Sie mich für zwei Übernachtungen ein.

Ich reise am 29.11.2018 an. Bitte buchen Sie mich für eine Übernachtung ein.

Geschäftsbedingungen:

- Kostenfreie Stornierungen bis 14 Tage vor Anreise.
- Stornierungen nach dieser Frist werden mit 90% des Zimmerpreises berechnet.
- Nichtanreisen am Anreisetag werden mit 90% des Zimmerpreises berechnet.
- Die Zahlung erfolgt vor Ort.
- Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Hotels.

Hiermit bestätige ich meine Buchung und das meine Reise ausschließlich zu geschäftlichen Zwecken erfolgt.

Unterschrift/Stempel

tristar GmbH | Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin
Amtsgericht Charlottenburg, Berlin | HRB 139115 B | Umsatzsteuer ID Nr: DE279015730 | Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Ulrich Enzinger, Matthias Koerber
Bankverbindung: Sparkasse Dortmund | IBAN: DE19 4405 0199 0001 3210 21 | BIC/SWIFT: DORTDE33XXX

Für Ihre Reservierungen besuchen Sie uns bitte auf hampton.com
For reservations please visit us at hampton.com

