

**Termin: 28.11. + 29.11.2017
in Dortmund**

Top-Aktuell

13. Fachtagung Kunden-Service-Center - Sparkassen-CCQT 2017 (15.005)

Ihre Themen:

- „Vertriebsstrategie der Zukunft“ - Aktueller Stand Teilprojekt Kunden-Service-Center
- VdZ-Umsetzung im KSC - Erfahrungen, Baustellen und Ansätze
- Business Line für Firmenkunden - Realisierung und Abgleich zu VdZ-FK
- Eignungsdiagnostik, Personalrecruiting - Auswahl und Entwicklungsfelder
- Personaleinsatzplanung - Möglichkeiten, Vorgehen und Beispiel für Software-Einsatz
- ISP und OSPlus_neo - Releaseinfos, Weiterentwicklung und Einbindung
- Führung im KSC - Methoden, Empathie und Nachhaltigkeit
- Vertriebskraft - Stimme, Persönlichkeit und Leistungsstärke
- Outbound - Stellschrauben und System
- Mobile - Apps und Neuheiten
- Text-Chat - Service und Vertrieb
- Führung im digitalen Zeitalter
- Kundenbindung/-gewinnung mal anders

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

Planungsstand - Ihr Programm

1. Tag, 28. November 2017

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
Thomas Glutting, DSGV und Robert Conrad, RGE-Unternehmensberatung

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: „Vertriebsstrategie der Zukunft - Privatkunden“ - Baustellen, Praxisansätze und Erfahrungen bei der Realisierung im Kunden-Service-Center**
Georg Fengler und Rabea Dyckmanns, Sparkasse Dortmund
2. **Business Line und Erkenntnisse aus VdZ-Firmenkunden**
Josef Wittmann, Sparkasse Nürnberg und Thomas Rossmann, Berliner Sparkasse
3. **Eignungsdiagnostik, Personalrecruiting von Telefonagents und Online-Berater/-innen**
Dieter Elsner, Trainer der Sparkassenakademie NRW
4. **Personaleinsatzplanung im KSC mit einer professionellen Software-Lösung**
Klaus-D. Ohlhöft, DIPRO Informationsmanagement GmbH
5. **KSC der Zukunft: Wie die Personalkapazitäts- und Einsatzplanung für Agenten künftig SMART gestaltet werden kann**
Prof. Dr. Florian Schümmer, INTERcept Solutions GmbH
6. **Erfahrungen beim Aufbau einer Direkt-Filiale mit Kundenverantwortung**
Gunnar Wolter, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH
7. **ISP + OSPlus neo**
Holger Schmidt, Finanz Informatik und Markus Brügger, Sparkasse Vest Recklinghausen
8. **Wirksame Führung im Kunden-Service-Center**
Gabriele Neitzel und Olaf Spiegelberg, innovent consult
9. **Stimmzauber und Vertriebsmagie**
Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW und Sunny Bansemmer und Jens Hartwig, TV- und Radiosprecher, Schauspieler und Coaches
10. **Textchat: Nur ein Service-Instrument? - Warum und wie Sie Vertriebsansätze effizient nutzen sollten!**
Peter Gesser, GESSER.biz
11. **Sprachdialogsysteme für Ihre Vertriebsstrategie der Zukunft gem. Empfehlungen des DSGV für PK-KSC**
Martin Vennik und Dr. Jürgen Haas, CreaLog und Mitarbeiter/-in der S Direkt-Marketing
12. **Neues aus dem mobilen Kanal**
Stefan Brinkmann, DSGV
13. **360° Vertriebskonzept - Mit omnikanaler Kundenansprache zum Vertragsabschluss**
Ralf Schmitter und Susan Held, S Direkt-Marketing
14. **Den passenden Ton treffen - Stimme, Stimmung und Stimmigkeit**
Thomas Niemann, Das Sprechhaus - Sprechfreude und Praxis für Logopädie
15. **Benchmarkstudie - Stand, Kennzahlen und Weiterentwicklungen**
Philip Kühl, Forschungsgruppe g/d/p Markt-/Sozialforschung

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
Die 10 Gebote erfolgreicher Führung - So führen Sie Ihre Teams durch die Digitalisierung
Dr. Stefan Frädrich, Business-Speaker, Bestseller-Autor und (TV)-Coach

ab 18:45 Uhr - **Einladung zu einem gemeinsamen Abend im Mercure-Hotel**

2. Tag, 29. November 2017

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

08:50 - 09:00 Uhr
Come together

09:00 - 10:15 Uhr
Kunden gewinnen und begeistern - was Sie von Top-Verkäufern lernen können
André May, Trainer und Experte für Leistungssteigerung

10:15 - 10:30 Uhr **Ausblick 2018**

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

11:00 - 13:00 Uhr
Informationsforen (3. Durchgang)

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

14:00 - 16:00 Uhr

Informationsforen (4. Durchgang)

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
- engram GmbH, Bremen/rheinlandmobil GmbH, Rösrath
- Finanz Informatik, Münster
- GLAUKOS GmbH, Saarbrücken
- GN Netcom GmbH, Rosenheim und Möller Telekommunikation, Solingen
- Human CallCenter Design Planungsgesellschaft GmbH, Münster
- INTERcept Solutions GmbH, Hamburg
- InVision AG, Düsseldorf
- jSERVICE GmbH, Wolfsburg
- Just Intelligence GmbH, Hamburg
- MYCOM AG, Berlin
- ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils
- ProCom-Bestmann, Vertrieb + Service von Headsetlösungen und Bürococommunication e.K., Naumburg
- RGE Unternehmensberatung PartG, München
- S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle
- Sparkassen Consulting GmbH, München
- Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf und TalkEvent Software GmbH, Köln
- Sprechfreude, Eschweiler

Teilnehmerzahl: 200

Ihre Investition: 625 € inkl. Bewirtungskosten

Ort: Kongresszentrum Westfalenhallen GmbH
Rheinlanddamm 200, 44139 Dortmund

Haben Sie Fragen? Dann wenden Sie sich gern an:
Annika Stein, Tel. 0231 22240-746 (Anmeldung)
Edmund Honermann, Tel. 0231 22240-739 (Inhalte)