

2. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage

am 6. & 7. November 2006 in Dortmund

Strategien – Innovationen – Qualitätssicherung – Training



Herzlich willkommen zu den 2. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen

am 6. & 7. November 2006 in Dortmund

Strategien - Innovationen - Qualitätssicherung - Training

Eine Veranstaltung für TrainerInnen, TeamkoordinatorInnen und LeiterInnen von Sparkassen-Call-Centern

Es lädt Sie herzlich dazu ein



in Kooperation mit



Montag, 6. November 2006

Ankommen - Begrüßung

ab 14:00 Uhr Come together mit Stehkafee

Benchmarking in Sparkassen-Call-Centern

15:00 – 18:00 Uhr Aufgrund der Rückmeldungen der letzten Sparkassen-Call-Center Qualitätstage, wird als Schwerpunkt das Thema „Benchmarking im Sparkassen-Call-Center“ diskutiert.

Die Sparkassen Bielefeld, Dortmund, Essen und Karlsruhe haben im Vorfeld eine Studie entworfen, die zur Diskussion vorgestellt wird.

Im Rahmen eines moderierten, kollegialen Austausches können die Teilnehmer darüber hinaus Themen/Fragen aus der betrieblichen Praxis diskutieren.

Bitte bereiten Sie Ihre Fragestellungen oder eine kurze Schilderung Ihres Anliegens/Themas vor. Optimal wäre es, wenn Sie uns diese Unterlage vor Veranstaltungsbeginn zur Verfügung stellen können.

Moderation:
Matthias Watermann, WGPartner
Werner Nolten, Sparkasse Dortmund

18:30 Uhr Abendessen

19:30 Uhr Unterhaltung & Comedy mit dem Dortmunder Ur-Gestein, dem ‚King of Pott‘ Bruno „Günna“ Knust im Theater Olpketal - Lassen Sie sich überraschen!

Dienstag, 7. November 2006

Ankommen - Begrüßung

ab 9:00 Uhr Come together mit Stehkafee

Erlebnis-Workshops

9:30 – 12:15 Uhr Über den Vormittag verteilt, bieten wir 4 Workshop-Themen an. Diese Workshops sind so angelegt, dass Sie an zwei Workshops teilnehmen können.

Bei Ihrer Anmeldung kreuzen Sie bitte Ihre Workshop-Favoriten an.

In speziell eingerichteten ‚Murmelecken‘ kann der kollegiale Austausch fortgesetzt, intensiviert und wahrgenommen werden.

①

Benchmarking

- Welchen Nutzen habe ich für mein Call-Center?
- Wie muss ich bestimmte Ergebnisse bewerten?
- Wie kann ich das eigene Ergebnis verbessern?

Moderation:

Matthias Watermann, WG Partner

Werner Nolten, Sparkasse Dortmund

②

Personaleinsatzplanung

- Welche Anforderungen gibt es an die Personaleinsatzplanung in einem Sparkassen-Call-Center?
- Möglichkeiten der pragmatischen Personaleinsatzplanung
- Tipps und Tricks
- Erfahrungsaustausch

Moderation:

Hans-J. Agnischock, buw management consult

Vincenzo Abate, buw management consult

③

Qualitätssicherung im TelefonServiceCenter

- Welche Ziele systematischer Qualitätssicherung gibt es?
- Welche Anforderungen werden an die Mitarbeiter gestellt?
- Welche Maßnahmen und Methoden sind notwendig?
 - ➔ Standardisierung, Projektqualifizierung, Supervision, Coaching, ...

Moderation:

Anja Hohnstädter, SDirekt-Marketing GmbH & Co. KG

④

Sparkassen-Call-Center im Jahr 2020 – Eine Vision

- Welche Techniken, Methoden und Visionen gehören bald zur Realität?

Die rasante Entwicklung des Internet innerhalb der letzten 10 Jahre macht dies sehr deutlich.

Moderation:

Peter Gesser, WG Partner

Dienstag, 7. November 2006

12:30 Uhr Mittagspause

Activity – 10 min. Fußweg zum Kommunikations-Center der Sparkasse Dortmund

13:30 – 15:00 Uhr Das Kommunikations-Center der Sparkasse Dortmund live erleben
Wie sieht es konkret in Dortmund aus? Welche Technik ist eingesetzt?
Sie haben heute die Möglichkeit den Mitarbeitern über die Schulter zu
schauen und mit ihnen ins Gespräch zu kommen.

15:00 Uhr Stehkafee und Kuchen

Sparkassen-Sonderzahlung – SSZ

15:15 Uhr Die Sparkassen-Sonderzahlung (SSZ) für ein Sparkassen-Call-Center
Wie sind einzelne Sparkassen dieses Thema angegangen?
Welche Erfahrungen haben sie dabei gemacht?
Wir stellen Ihnen konkrete Umsetzungen vor!

16:15 Uhr Moderierte Schlusskonferenz
Diskussion, Feedback, Ausblick & Wünsche für 2007

Gut.

Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Sparkasse Dortmund, Freistuhl 2, 44137 Dortmund
- Seminarräume im Sparkassenhochhaus -
- Leistungen:** Handout aller Inhalte und Präsentationen
Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Erfahrungsaustausch
Getränke, Verpflegung & Abendveranstaltung
- Preis:** 250,- Euro pro Teilnehmer
- Kontaktpersonen:** Markus Brügger, Tel.: 0231 183-22201
Vanessa Uhrmacher, Tel.: 0231 183-22211
Stefan Brücken, Tel.: 0231 183-22212
Medialer Vertrieb der Sparkasse Dortmund
Freistuhl 2, 44137 Dortmund
Peter Gesser, WGPpartner, Tel.: 02365 518104

Hotelempfehlung: wegen der Nähe zum Tagungsort und zum Hauptbahnhof



nh Hotel, Königswall 1, 44137 Dortmund, Tel.: 0231 9055-0
www.tagungshotel.com/hotel_1076689476.htm
ca. 500 m vom Tagungsort und 500 m vom Hauptbahnhof



Mercure Hotel, Kampstr. 35-37, 44137 Dortmund, Tel.: 0231 58970
www.mercure.com/mercure/fichehotel/de/mer/2900/fiche_hotel.shtml
ca. 500 m vom Tagungsort und 1000 m vom Hauptbahnhof

Stadtplan/Wegbeschreibung:

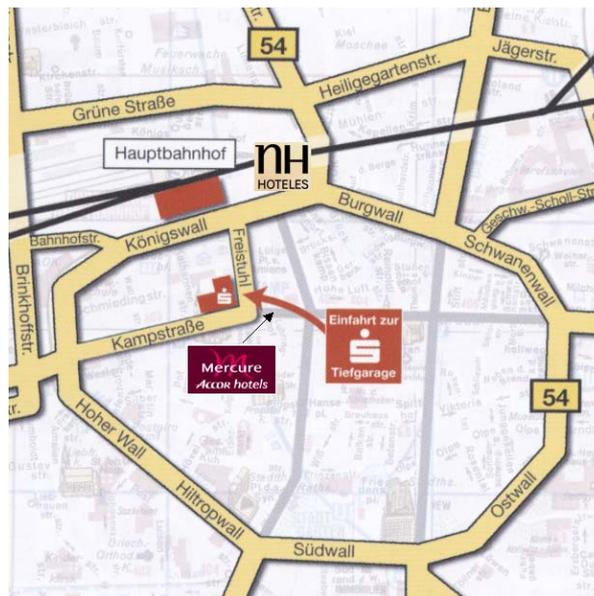
Sie erreichen uns von Norden über die A1, von Osten über die A2 bzw. A44, von Süden über die A45 und von Westen über die A2, A40 bzw. A1 problemlos.

Sie fahren in Richtung Innenstadt, kommen über den Königswall und biegen in die Straße 'Freistuhl' ein.

Bitte nutzen Sie das öffentliche Parkhaus im RWE-Tower – direkt gegenüber der Sparkassen-Tiefgarage, da wir nicht über genügend Kapazitäten verfügen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!



Anmeldung / Antwortfax

0231 183-20299

Ich/Wir nehme(n) mit ___ Person(en) an den
2. Sparkassen-Call-Center-Qualitätstagen teil.

Sparkasse

Straße, PLZ & Ort

①

Name/Vorname Teilnehmer 1

Ich möchte an folgenden Workshops teilnehmen: Bechmarking Personaleinsatzplanung
(max. 2 Workshops ankreuzen) Qualitätssicherung Vision 2020

Position

Telefon

E-Mail

②

Name/Vorname Teilnehmer 2

Ich möchte an folgenden Workshops teilnehmen: Bechmarking Personaleinsatzplanung
(max. 2 Workshops ankreuzen) Qualitätssicherung Vision 2020

Position

Telefon

E-Mail

Meine/Unsere besonderen Wünsche/Anregungen

Datum

Unterschrift

Ihre Antwort erbitten wir bis zum 30. September 2006.