

# 8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 29.11. + 30.11.2012 in Münster

Service -Vertrieb -Motivation -Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

Termin: 29.11. + 30.11.2012

Top-Aktuell

## 8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

### Ihre Themen:

- Wissensmanagement im Callcenter - Intention und Nutzen
- Serviceorientierung und Kundenbindung - Kundenerwartungen und Erfolgsrezepte
- Mentale Fitness - Einklang von Leistung, Motivation und Lebens-Balance
- Meßgrößen im Inbound - Konzept, Erfahrungen und Einsatz
- Crossmediale Kundenkontakte - Chancen, Vorgehen und Beispiele
- Rekrutierung Zeitmitarbeiter - Quantitative und qualitative Kernelemente
- Begrüßungsansagen und Warteschleifen - Updates und Möglichkeiten
- Gesundheit am Arbeitsplatz - Emotionale Führungsstile und Kommunikationskultur
- ISP-Austausch - vertriebliche Weiterentwicklungen und Aktuelles

### 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, 29. November 2012

**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 - 10:45 Uhr

**Wissensmanagement im Service -Vorgehensweise und**

**Ergebnisse in der Praxis**

Harald Huber, USU AG

10:45 - 11:15 Uhr

**Roadshow Info-Märkte**

11:15 - 11:45 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:45 - 13:45 Uhr

**Informationsforen:**

**Bitte wählen Sie bei der Anmeldung drei Foren aus!**

1. **Effiziente Mitarbeitersteuerung im Kunden-Kontakt-Center -Die richtigen Fragen stellen und die Antworten richtig interpretieren!**  
Christian Kaiser, PROCESS INNOVATION AG
2. **Crossmediale Kundenkontakte managen -Das Callcenter als multimediale Drehscheibe**  
Ralf Schmitter, S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG
3. **Rekrutierung und Qualifizierung von Zeitmitarbeitern in Callcentern**  
Christina Pabst, Annelie Fitze und Alexandra Wagner, Randstad GmbH & Co. KG
4. **Mit Ansage zum Erfolg! - Unsere akustische Visitenkarte am Telefon**  
Andreas Lehnert, Telefonsounds.de -Create Audio GmbH  
Live-Aufnahmen mit der Profisprecherin Anouk Schollähn, NDR 2-Moderatorin
5. **Gesund führen -den passenden Ton treffen**  
Thomas Niemann, Sprechfreude.de  
Tanja Hartwig, Effektive Kundenbetreuung
6. **ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht**  
Holger Schmidt, Finanz Informatik
7. **Ohne Stimme geht nichts - Wie beeinflussen Akustik und Raumklima die Gesprächsqualität und Gesundheit?**  
Anja Winter, ORG-DELTA GmbH  
Dominic Giesel, DRAABE Industrietechnik GmbH
8. **Vor Ort-Besuch: Servicecenter Privatkunden Westfälische Provinzial**  
Jutta Geveler-Barocca, Westfälische Provinzial

13:45 - 14:45 Uhr: Mittagspause - Info-Märkte

14:45 - 15:00 Uhr: **Get together**

15:00 - 17:00 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

17:00 - 17:30 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

17:30 - 18:45 Uhr

**Die Vergissmeinnicht-Strategie® - Die Kunst beim Kunden positiv in Erinnerung zu bleiben**

Wolfgang Ronzal, Experte für Servicequalität und Kundenorientierung sowie Mitarbeiterführung und Motivation

ab 19:00 Uhr

**Einladung zum Abendessen im Restaurant der Akademie**

### 2. Tag, 30. November 2012

**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

**Der Konto-Wecker –**

**Ein neuer Weg für Servicequalität: Praxisbericht**

Andreas Peuker, Kreissparkasse Limburg

09:30 - 11:30 Uhr

**Informationsforen (3. Durchgang)**

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

12:00 - 13:15 Uhr

**Sieger erkennt man am Start -**

**Erfolg? Ja bitte! -Burnout? Nein danke!**

Klaus Rempe, Institut für Selbstmanagement, Wirtschaftspsychologe, Management-Trainer

13:15 - 13:30 Uhr

**Ausblick 9. 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

CommuniGate Kommunikationservice GmbH, Passau

DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg

Forschungsgruppe g/d/p, Hamburg

GN Netcom GmbH, Rosenheim

ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils

PROCESS INNOVATION AG, Stuttgart

Randstad GmbH & Co. KG, Alsfeld

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle

sprechfreude.de, Eschweiler und Effektive Kundenbetreuung, Köln

TalkEvent Software GmbH, Köln

Telefonsounds.de -Create Audio GmbH, Karlsruhe

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 395 €

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  
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 17:00 Uhr. Sofern Sie sich in der Innenstadt später zur Gruppe gesellen möchten, so können Sie bei Herrn Brügger den Aufenthaltsort erfragen (Handy-Nr. 0172 5357335).  
  
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](http://www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage), [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz) und - sofern verfügbar - in der Lotus-Notes Datenbank Fortbildungsprogramm 2012 der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie abrufen.
- Zur Vorbereitung auf die Tagung können Sie sich ferner unter [www.xing.com/net/ccqf](http://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 8. 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 29.11. auf den 30.11.2012 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 28.11. bis zum 30.11.2012 (2 Übernachtungen inkl. Frühstück)

Vorabendprogramm

Ich nehme an der Fahrt zu den Weihnachtsmärkten teil (ab 17:00 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. Effiziente Mitarbeitersteuerung im Kunden-Kontakt-Center

2. Crossmediale Kundenkontakte managen

3. Rekrutierung und Qualifizierung von Zeitmitarbeitern in Callcentern

4. Mit Ansage zum Erfolg! - Unsere akustische Visitenkarte am Telefon

5. Gesund führen -den passenden Ton treffen

6. ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht

7. Ohne Stimme geht nichts

8. Vor Ort-Besuch: Servicecenter Privatkunde Westfälische Provinzial

Dialog-Café am Freitag, 30. November 2012 zwischen 14:30 Uhr bis 16:30 Uhr (!)

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

Inbound:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Outbound:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum

Unterschrift