

9. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 28.11. + 29.11.2013 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

Termin: 28.11. + 29.11.2013

Top-Aktuell

9. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

Ihre Themen:

- DSGVO-Projekt „Digitaler Servicekanal: Sparkasse hilft“
- Sparkassen Servicecenter - Strategien, Potenziale und Weiterentwicklungen
- Vertriebskompetenz im Callcenter
- Teamentwicklung - Integration neuer Mitarbeiter
- Train-the-Trainer - Supervision
- E-Mail-Kommunikation - Überzeugende Standards und treffende Texte
- Mit Ansagetexten Kunden begeistern
- ISP: Weiterentwicklungen und IDV-Bericht
- Gesundheit am Arbeitsplatz
- Personaldienstleistungen für Callcenter
- Video-Chat: Einsatz und Mehrwert
- Gelassenheit in hektischen Zeiten
- Aktueller Sachstand Mobile Apps
- Gelebte Servicequalität im Callcenter
- Aktuelle rechtliche Aspekte

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, 28. November 2013

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

Ab 09:15: Begrüßungskaffee

09:30 - 09:40 Uhr
Begrüßung und Eröffnung
Edmund Honermann/Peter Gesser

09:40 - 10:10 Uhr
DSGV-Projekt: „Digitaler Servicekanal Sparkasse hilft!“
Igor Juresic, DSGV; Referent Kundenbeziehungsmanagement und Medialer Vertrieb

10:10 - 10:45 Uhr
Roadshow Info-Märkte

10:45 - 11:00 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:00 - 13:00 Uhr
Informationsforen:
Bitte wählen Sie bei der Anmeldung drei Foren aus!

1. **Sparkassen Servicecenter - Strategien entwickeln, gemeinsam der Zukunft entgegen, Chancen erkennen und neue Wege entdecken**
J. Nieder, SK Aurich-Norden / M. Brügger, SK Dortmund
2. **Kein Abschluss unter dieser Nummer? - Vertriebswissen hilft (nur 1. Tag)**
T. Meier und L. Abraham, Sparkassenakademie Münster
3. **Trainiere oder verliere! - So sehen Sieger aus! Wege zu mehr Qualität im Servicecenter**
Peter Gesser, Die Trainings- und Coaching-Manufaktur
Nora Bost und Yvonne Kaufhold, SK Dortmund
4. **Teamentwicklung - Praktische Maßnahmen zur Integration neuer Mitarbeiter (nur 1. Tag)**
Holger Schlichting, Praxisfeld
Gunter Mittel, Sparkassenakademie Münster
5. **E-Mail: Mit guten Texten punkten**
Ania Dornheim, Agentur Textwende.de
6. **ISP: Neues und Muster-IDV-Bericht (nur 1. Tag)**
Holger Schmidt und Peter Barsuhn, Finanz Informatik
7. **Vital-Programm: Die bewegte Arbeitspause - Ruhe und Entspannung durch Bewegung für Rücken und Augen**
A. Hilge, Eyemotion / A. Winter, ORG-Delta
8. **Ansagetexte, Werbeblöcke - Unsere akustische Visitenkarte am Telefon**
Andreas Lehnert, Telefonounds.de - Create Audio GmbH
9. **Schön Sie zu sehen!: Die Video-Beratung als Option für Servicecenter - Erste Erfahrungen**
Rolf Zimmermann, TalkEvent
10. **Personaldienstleistung für Callcenter kann weitaus mehr als nur Zeitarbeit**
Christina Pabst und Alexandra Wagner, Randstad AG

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

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

14:15 - 16:15 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

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

16:45 - 18:00 Uhr
Vom sinnvollen Umgang mit der Zeit - kritische Betrachtung vom Zeitmanagement des modernen Menschen
Stephan Schröder, Abt der Benediktinerabtei Königsmünster

ab 18:00 Uhr
Einladung zum Abendessen im Restaurant der Akademie mit kleinem Überraschungsprogramm

2. Tag, 29. November 2013

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

08:30 - 08:45 Uhr
Einstieg in den Tag

08:45 - 09:15 Uhr
Stand und Weiterentwicklung Mobile Apps
Stefan Brinkmann, DSGV; Referent IT-Strategien im Medialen Vertrieb, Senior-Consultant SZ

09:15 - 11:15 Uhr
Informationsforen (3. Durchgang)

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

11:45 - 13:00 Uhr
Die Qualität von heute entscheidet über die Erfolge von morgen - Kunden- und Serviceorientierung im Callcenter
Torsten Koschnitzke, Consulting-Training-Coaching, ehemaliger Leiter der Personalentwicklung Deutschland bei Hilton, Spezialist zum Thema Qualitätsmanagement

13:00 - 13:20 Uhr
Aktuelle rechtliche Aspekte
Dr. Hein Krumm, SVWL

13:20 - 13:30 Uhr
Ausblick 10. 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.
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 Kommunikationsservice GmbH, Passau

CreaLog GmbH, München

DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg

Glaukos GmbH, Saarlouis

GN Netcom GmbH, Rosenheim

HCD GmbH, Münster

InVision Software AG, Ratingen

MehrWert Servicegesellschaft mbH, Düsseldorf

ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils

PROCESS INNOVATION AG, Stuttgart

Randstad GmbH & Co. KG, Alsfeld

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle

Sikom Software GmbH, Heidelberg

sprechfreude.de, Eschweiler

TalkEvent Software GmbH, Köln

Telefonounds.de - Create Audio GmbH, Karlsruhe

VIA Software GmbH & Co. KG, Dreieich

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 440 €

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, www.gesser.biz und - sofern verfügbar - in der Lotus-Notes Datenbank Fortbildungsprogramm 2013 der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie abrufen.
- Zur Vorbereitung auf die Tagung können Sie sich ferner unter 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 9. 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 Akademiehôtel

vom 28.11. auf den 29.11.2013 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 27.11. bis zum 29.11.2013 (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

Wählen Sie drei Informationsforen aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten. Bitte berücksichtigen Sie dabei, dass die Foren 2, 4 und 6 nur am 1. Tag stattfinden.

1. Sparkassen Servicecenter - Strategien, Zukunft, Chancen und neue Wege entdecken

3. Trainiere oder verliere! - So sehen Sieger aus! Wege zu mehr Qualität im Servicecenter

5. E-Mail: Mit guten Texten punkten

7. Vital-Programm: Die bewegte Arbeitspause

9. Video-Beratung als Option für das Servicecenter - Erste Erfahrungen

2. Kein Abschluss unter dieser Nummer? - Vertriebswissen hilft

4. Teamentwicklung - Praktische Maßnahmen zur Integration neuer Mitarbeiter

6. ISP: Neues und Muster-IDV-Bericht

8. Ansagetexte und Werbeblöcke - Unsere akustische Visitenkarte am Telefon

10. Personaldienstleistung für Callcenter kann weit- aus mehr als nur Zeitarbeit

Dialog-Café am Freitag, 29. November 2013 zwischen 14:30 Uhr bis 16:30 Uhr (!)

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

Inbound:

Outbound:

Datum

Unterschrift