

1. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage am 24. & 25. Oktober 2005 in Dortmund

Strategien – Innovationen – Qualitätssicherung – Training



Herzlich willkommen zu den 1. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen

am 24. & 25. Oktober 2005 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, 24. Oktober 2005

Erfahrungsaustausch

ab 16:00 Uhr Come together mit Stehkafee

17:00 – 20:00 Uhr moderierter Erfahrungsaustausch/Supervision

Im Rahmen eines kollegialen Austausches können Leiter und Trainer in Sparkassen-Call-Centern Problemstellungen aus der betrieblichen Praxis diskutieren.

Die erarbeiteten Ergebnisse und Lösungsansätze werden im Rahmen einer Moderation zusammengefasst und den Teilnehmern im Anschluss an die Veranstaltung zur Verfügung gestellt.

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) und Werner Nolten, Sparkasse Dortmund

ab 20:00 Uhr Abendessen mit Open End, Fortsetzung des kollegialen Austausches in der Westfalenstube und auf der Kegelbahn der Sparkasse Dortmund

Dienstag, 25. Oktober 2005

Innovationen vor und nach 2010

- ab 9:00 Uhr Come together mit Stehkafee
- 9:30 Uhr Begrüßung und Einstieg in den Tag
Georg Fengler, Sparkasse Dortmund und Peter Gesser, WGPpartner
- 9:45 Uhr Sprachdialoge und Sprachsynthese: Was ist aktuell und in naher
Zukunft möglich?
Präsentation mit Live-Demo
Peter Weierich, Sikom Software GmbH, Heidelberg
- 10:45 Uhr Audio-Management: Optimierung von Ansagen und Wartemusiken
Auswirkungen der erweiterten technischen Möglichkeiten auf die
Kundenakzeptanz und das Kundenverhalten
Präsentation mit Live-Demo
Oliver Jurmann, Scarbo Crossmedia e.K., Neuss
- 11:30 Uhr Kundenkontaktmanagementsysteme als Schlüssel zur Befriedigung
steigender Kundenanforderungen?
Präsentation des Telemanagers
Norbert Schreiber, Eggenet GmbH, Paderborn
- 12:30 Uhr Mittagspause
- 13:30 Uhr Activity

Qualitätssicherung

- 13:45 Uhr ... und Sie wissen doch, was sie tun! Mitarbeiter beurteilen Qualität,
Ausbildungsstand, Kommunikation und Motivation.
Kurzvortrag: Die Erfolgsfaktoren-Analyse in der Praxis
Peter Gesser, WGPpartner

Training

- 14:30 Uhr Wenn Kundengespräche zu kippen drohen - Training am Arbeitsplatz
mit dem Sprechbalken
Präsentation und Live-Demo
Gerrit Hoberg, Idee&Produkt Verlag, Bonn
- 15:45 Uhr Moderierte Schlusskonferenz
Diskussion, Feedback, Ausblick, Wünsche 2006

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 und Verpflegung
- Preis:** 250,- Euro pro Teilnehmer
- Kontaktpersonen:** Markus Brügger, Tel.: 0231 183-22201
Mario 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



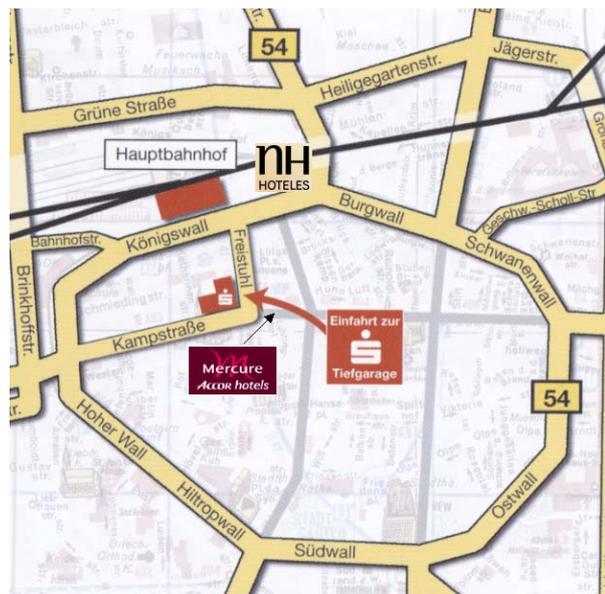
Mercure Hotel, Kampstr. 35-37, 44137 Dortmund, Tel.: 0231 58970
www.mercure.com/mercure/fichehotel/de/mer/2900/fiche_hotel.shtml
ca. 500 m vom Tagungsort und 1000 m vom Hauptbahnhof

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.

Die Zufahrt zur Sparkassen-Tiefgarage ist dann ausgeschildert.



Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Anmeldung / Antwortfax

0231 183-20299

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

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname Teilnehmer 1

- Teilnahme an beiden Tagen
 Teilnahme nur am 25.10.2005

Position

Telefon

E-Mail

Name/Vorname Teilnehmer 2

- Teilnahme an beiden Tagen
 Teilnahme nur am 25.10.2005

Position

Telefon

E-Mail

Meine/Unsere besonderen Wünsche/Anregungen

Datum

Unterschrift

Ihre Antwort erbitten wir bis zum 30. September 2005.