

## 4. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage

am 24. & 25. November 2008 in Münster

Strategien – Innovationen – Qualitätssicherung – Training

Unsere Mitarbeiter -  
Das Wichtigste im CC



**Unsere Mitarbeiter -  
Das Wichtigste im CC**



**4. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage 2008**

## Herzlich willkommen zu den 4. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen

am 24. & 25. November 2008 in der Sparkassenakademie in Münster

### „Unsere Mitarbeiter – Das Wichtigste im Call-Center“

**Sonntag, 23. November 2008**

#### ***Auch schon da! - Sparkassenakademie***

ab 17:00 Uhr Das Sparkassenakademie-Hotel ist geöffnet für die Anreise der Teilnehmer



ab 20:00 Uhr Dämmererschoppen „... im Dialog“  
Ein Abend in gemütlicher Atmosphäre zum ersten Kennenlernen mit Erfahrungsaustausch



**Montag, 24. November 2008**

#### ***Guten Morgen! - Sparkassenakademie***

ab 7:30 Uhr Frühstück im Kasino der Sparkassenakademie

#### ***Herzlich willkommen - Ankommen - Begrüßung***

ab 9:00 Uhr Come together – Anreise – Stehkafee – Ausstellung

10:00 Uhr Begrüßung und Eröffnung  
der 4. Sparkassen-Call-Center Qualitätstage



Moderation:  
Peter Gesser, manufactu, Marl

#### ***Trends und Tendenzen***

10:15 – 11:00 Uhr **Die Arbeitswelt im Call-Center von morgen**



Die HCD Trend-Studie 2008 zeigt deutlich die Professionalisierung der Branche – dabei sehen die Call-Center-Verantwortlichen eine nachhaltige, leistungsfördernde und prozessunterstützende Arbeitsplatzgestaltung als wesentlichen Erfolgsfaktor.

Praxisbeispiele geben Tipps zum ganzheitlichen Zusammenspiel von Licht, Luft & Raum. Auf Basis der HCD Trend-Studie 2008 wird berichtet, welche Trends und Tendenzen in der beginnenden Qualitäts-offensive deutscher Call-Center ganz oben auf der Agenda stehen.

Referenten:  
Sandra und Michael Stüve, HCD, Münster

## Wohlbefinden mit Pflanzen

11:00 – 11:30 Uhr **Gesundes Grün am Arbeitsplatz**

Beschwerden wie Müdigkeit, Kopfschmerzen, Husten und Reizungen an Augen lassen sich um 30% verringern. Mitarbeiter sind weniger gestresst, fühlen sich besser und sind produktiver. Pflanzen senken bleibend den krankheits-bedingten Arbeitsausfall. (Aus der EU-Informations-Kampagne „Gesundes Grün am Arbeitsplatz“)



Referentin:  
Brigitte Eisenmann, Baumhaus, Wiesbaden

11:30 – 12:00 Uhr Kaffeepause – Ausstellung



### 1. Workshop-Runde

12:00 – 13:30 Uhr Über unsere Fachtagung verteilt bieten wir 7 Workshops an



#### ① **Wie das Lächeln in der Stimme bleibt Stimmtraining im Call-Center**

- Die Bedeutung des Arbeitsinstruments Stimme im Call-Center
- Stimm-Potenziale entfalten und Kontaktqualität verbessern
- Umgang mit Stimmbelastungsfaktoren
- Vermeidung bzw. Reduzierung von Stimmbeschwerden
- Ergebnisse von Trainingsprojekten

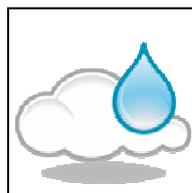
Referent:  
Thomas Niemann, Logopäde – AAP©-Stimmtrainer,  
sprechfreude.de, Eschweiler



#### ② **Erfolgreiche Wege zum gesunden Sitzen Ergonomie am Arbeitsplatz**

- Förderung von Körper- und Haltungsbewusstsein basierend auf wissenschaftlichen Erkenntnissen durch Biofeedback-Methoden
- Ein Beweissystem im Dialog „Nur mit Hilfe von Anschauung kann man zur Erkenntnis kommen“ Immanuel Kant

Referent:  
Malte Lenkeit, Ergonomieberater, Dauphin Human Design,  
Berlin



#### ③ **Erfolg ist in der Luft Zu trockene Luft macht krank**

- Wann ist die Luft zu trocken?
- Welchen Einfluss hat die Luftfeuchte auf die Gesundheit und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz?
- Symptome zu trockener Luft
- Was tun bei zu trockener Luft am Arbeitsplatz?
- Praxisbeispiele „Call-Center“

Referenten: DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg  
Jens Kunde, Leiter Vertrieb/Mitglied der Geschäftsleitung  
Dominic Giesel, Leiter Marketing

## 1. Workshop-Runde – Fortsetzung der Workshop-Vorstellung



- ④ **Immer da, immer nah.  
Besuch des Service-Centers der Provinzial-Versicherung**
- Treffpunkt: Eingang Sparkassenakademie
  - Ein kurzer Spaziergang zum Gebäude gegenüber

Referenten: Westfälische Provinzial-Versicherung AG, Münster  
Gabriele Brinkmann, Abteilungsleiterin  
Michael Beckemeyer, Hauptabteilungsleiter



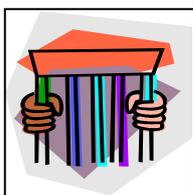
- ⑤ **Ich hab Rücken!  
Gesundheitsprophylaxe – praktische Mitmach-Übungen**
- Treffpunkt: Fitnessraum der Sparkassenakademie
  - Welche Übungen sind im täglichen, beruflichen und privaten Alltag möglich?

Referent:  
Toni Pogats, AOK Essen



- ⑥ **Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause  
Ein kreatives Forum, Ideen zur Mitarbeitergewinnung und  
-bindung an mein CC zu entwickeln und auszutauschen**
- Attraktivität und Image der Call-Center Arbeitsplätze
  - Anreize und Motivation für Call-Center Mitarbeiter
  - Monotonie ⇔ abwechslungsreicher Arbeitsplatz
  - Call-Center = Karrierechance?

Referenten:  
Christiane Knittel, Sparkasse Essen  
Nora Bost, Sparkasse Dortmund  
Yvonne Kaufhold, Sparkasse Dortmund  
Markus Brügger, Sparkasse Dortmund  
Peter Gesser, manufactu, Marl



- ⑦ **Telefonierst Du noch oder sitzt Du schon im Knast?  
Rechtliche Rahmenbedingungen**
- Der Verbraucherschutz und deren Auslegung
  - Fernabsatz und UWG - Wie gehe ich damit um?
  - Mit welchen Konsequenzen muss ich rechnen?

Referent:  
Dr. Hein Krumm, Jurist, WLSGV

13:30 – 14:45 Uhr Mittagspause – Ausstellung



## 2. Workshop-Runde

14:45 – 16:15 Uhr Beschreibung der Workshops: siehe oben

16:15 – 16:45 Uhr Kaffeepause – Ausstellung

### ***Gut gelaunt gewinnt!***

16:45 – 18:15 Uhr **Nur wenn die Stimmung „stimmt“ – stimmt auch die Leistung**

Was wird unter „Stimmung“ verstanden und woran lässt sie sich grundsätzlich orientieren? Was bewirken Stimmungen im einzelnen und von welchen Faktoren hängen sie ab? Wie können leistungs- und ergebnisorientierte Strategien durch die Stimmungsforschung qualifiziert werden?



Referent:  
Helmut Fuchs, Institut für angewandte Launologie, Köln

18:15 – 18:30 Uhr **Ausklang mit Stehkafee - Ausstellung**

### ***Genießen und erleben***

ab 19:15 Uhr **Abendessen mit Kultur-Unterhaltungsprogramm in der Nachbörse der Sparkassenakademie**



## **Dienstag, 25. November 2008**

### ***Sag dem Morgen: Guten Morgen!***

7:00 – 7:45 Uhr **Morgenstimmung**  
a) Meditation  
b) Lauftreff

ab 7:30 Uhr **Frühstück im Kasino der Sparkassenakademie**

ab 8:30 Uhr **Come together – Stehkafee – Ausstellung – Begrüßung**



### ***Es ist viel zu laut! – Lärm macht krank***

9:00 – 9:30 Uhr **Lärmreduzierung im Call-Center**

Lärm schadet nicht nur der Gesundheit, er verhindert auch effizientes Arbeiten.

Wer kennt es nicht aus eigener Erfahrung? Sobald das Umfeld lauter wird, sprechen wir unbewusst selbst auch lauter und versuchen, die anderen zu übertönen. Die Folge: Der Lärmpegel steigt rasch an. Unsere Ohren sind ein sensibles Organ, das wir schützen müssen. Aber wie?



ORG-DELTA stellt im Vortrag und in der Ausstellung praktische Möglichkeiten zur Lärmprävention und -reduzierung vor.

Referentin:  
Anja Winter, ORG-DELTA, Reichenbach/Fils

## ***Dies und Das***

9:30 – 10:00 Uhr

### **Murmelecken**

Kollegialer Austausch zu selbst bestimmten Themen im Foyer der Sparkassenakademie



10:00 – 10:15 Uhr

Kaffeepause – Ausstellung

### **3. Workshop-Runde**

10:15 – 11:45 Uhr

Beschreibung der Workshops: siehe oben

11:45 – 12:00 Uhr

Kaffeepause – Ausstellung

### **4. Workshop-Runde**

12:00 – 13:30 Uhr

Beschreibung der Workshops: siehe oben

13:30 – 14:15 Uhr

Mittagspause – Ausstellung



## ***Dies und Das***

14:15 – 14:45 Uhr

### **Murmelecken**

Kollegialer Austausch zu selbst bestimmten Themen im Foyer der Sparkassenakademie



## ***Hinterm Horizont geht's weiter ...***

14:45 – 15:30 Uhr

### **Was kommt nach dem FDL-Konzept 2010? „2020!“**

Eine spannende Frage, der wir nicht nur mit einer einfachen Antwort auf den Grund gehen wollen. In einer Podiumsdiskussion werden wir die Entwicklungen und Visionen im Sparkassenvertrieb und die Auswirkungen auf unsere Call-Center erörtern.



Einladungen wurden ausgesprochen an:

- WLSGV, Münster
- Vorstand einer Sparkasse
- Bereichsleiter/Führungskraft eines Sparkassen-Call-Centers
- Finanz-Informatik

Moderation:

Peter Gesser, manufactu, Marl

## ***Alles hat ein Ende***

15:30 – 15:45 Uhr

Verabschiedung – Ausblick – Stehkafee



**Ausstellung** - Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung im Foyer der Sparkassenakademie.

### **Qualität braucht Raum: TrendTour 2008**

Qualität im Call-Center ist nicht nur das Ergebnis einer optimalen Prozessorganisation und eines perfekten Führungskonzepts. Qualität im Call-Center hängt ganz maßgeblich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab: Ist das Team motiviert und findet die optimalen Arbeitsbedingungen vor, dann greifen auch Prozesse und Qualitätsmanagement. Und die Gestaltung von Call-Center Arbeitsplätzen hat mit herkömmlicher Büroeinrichtung in der Administration wenig zu tun.

Das KompetenzTeam `Qualität braucht Raum´ zeigt auf den 4. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen in der TrendTour 2008 ein wirtschaftlich effizientes, gesundheitsförderndes Arbeitsumfeld, das motiviert und die Leistung der Teams gezielt fördert. Drei Partner arbeiten dabei Hand in Hand: HCD, Vitra und TON.

Die TrendTour 2008 greift die Ergebnisse der HCD-Trend Studie 2008 auf, die eindrucksvoll zeigt, wohin sich die Arbeitswelt Call-Center entwickelt. Sie zeigt verschiedene Arbeitsplatztypen, die mit den klischeebehafteten Hühnerboxen der Anfangsjahre nicht viel gemeinsam haben: Ergonomische Gestaltung, akustisch optimierte Oberflächen vom Bodenbelag bis zum Arbeitsstuhl und Privatsphäre erzeugende Tischformen, intelligente Beleuchtungskonzepte und schnellen Zugang zu den Teamleitern – all dies sind Anforderungen aus der Praxis, die in der TrendTour 2008 umgesetzt sind. Alle Maßnahmen sind auf einen zügigen Return-On-Invest ausgerichtet, so dass sich gezielte Investitionen in den Kundenservice kurzfristig rechnen. Und Tour ist hier wörtlich gemeint: Die Partner führen Kleingruppen individuell durch ein eigens vor Ort aufgebautes Call-Center und zeigen am konkreten Beispiel, wie Effizienz und Arbeitszufriedenheit sich ergänzen. Zahlreiche Bilder und Raumpläne namhafter Referenzen runden die Tour ab.

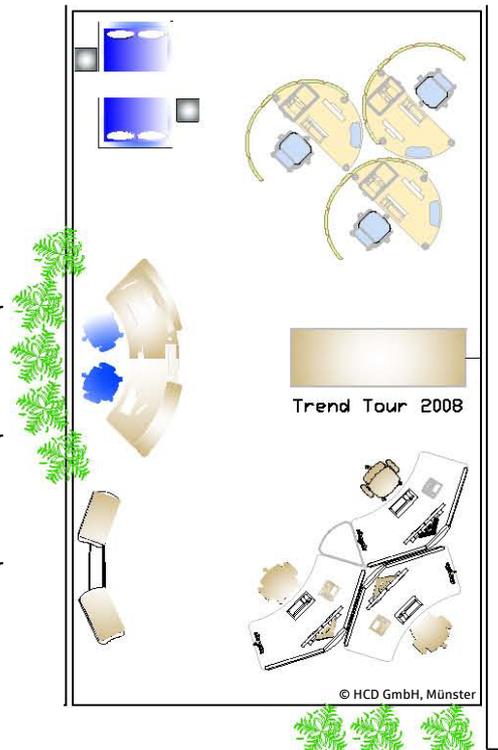
Insgesamt thematisieren die Gestalter und Einrichter acht Trendthemen:

- Trend 1: Gestaltung ist ganzheitlich
- Trend 2: Open Space – das Call-Center im Gruppen-/Großraumbüro
- Trend 3: Aufgabenorientierte Arbeitsplatztypen
- Trend 4: Serviceorientierte Teamleiter-Arbeitsplätze
- Trend 5: Akustik als Erfolgsfaktor Nr. 1
- Trend 6: Bioklima
- Trend 7: punktuelle Beleuchtung
- Trend 8: Mut zur Farbe

#### TrendTour 2008-Termine:

Sonntag, 23. November 2008	18:00 Uhr und 18:30 Uhr
Montag, 24. November 2008	9:00 Uhr, 9:30 Uhr, 11:30 Uhr, 14:00 Uhr, 16:15 Uhr und 18:15 Uhr
Dienstag, 25. November 2008	8:30 Uhr, 9:30 Uhr, 11:45 Uhr, 13:45 Uhr, 14:15 Uhr und 15:30 Uhr

Vermerken Sie Ihren Wunschtermin bitte auf der Anmeldung.



**Ausstellung** - Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung im Foyer der Sparkassenakademie.

**AOK - AOK-Service Gesunde Unternehmen**  
**Toni Pogats**



Seit 125 Jahren steht die AOK als größte Krankenversicherung in Deutschland für Sicherheit und umfassende medizinische Versorgung im Krankheitsfall.

Viele Betriebe haben erkannt: Engagement für mehr Gesundheit senkt Krankenstände und Fluktuation, steigert die Mitarbeiterzufriedenheit und führt so zu mehr Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit.

Der AOK-Service Gesunde Unternehmen unterstützt Betriebe dabei, arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu identifizieren und abzubauen.

Die AOK berät Betriebe ausführlich über ein für sie spezifisch zugeschnittenes Maßnahmenpaket. AOK-Spezialisten führen auf Wunsch betriebsbezogene Analysen zum Krankenstand im Unternehmen durch und entwickeln gemeinsam mit dem Betrieb darauf abgestimmte, qualitätsgesicherte Gesundheitsangebote im Betrieb. Zudem leistet die AOK Unterstützung bei der Dokumentation und Erfolgskontrolle der eingeleiteten Maßnahmen.

Der AOK-Service Gesunde Unternehmen hat zwei Handlungsschwerpunkte:

- die Förderung des persönlichen Gesundheitsverhaltens des Mitarbeiters,
- die Förderung gesundheitsgerechter Bedingungen im Betrieb, z. B. am Arbeitsplatz, in der Arbeitsumgebung und der Arbeitsorganisation.

Fordern Sie die AOK! Mit ihren umfangreichen Erfahrungen bei der Entwicklung von Gesundheitsprogrammen in ganz unterschiedlichen Branchen ist die AOK der richtige Ansprechpartner für mehr Gesundheit im Betrieb.

Internet: [www.aok.de](http://www.aok.de) oder [www.gesunde-unternehmen.de](http://www.gesunde-unternehmen.de)

---

**Baumhaus GmbH, Wiesbaden**  
**Brigitte Eisenmann, Geschäftsführerin**  
**Yven Eisenmann, Geschäftsführer**



Baumhaus ist ein langjährig führender Anbieter für alle Leistungen rund ums Grün im Innen- und Außenbereich. Mit unserem Stammhaus in Wiesbaden und derzeit weiteren 14 Standorten in ganz Deutschland bieten wir Ihnen „grüne“ Qualität und Service bundesweit.

Moderne Arbeitsräume der Zukunft sind auch Lebensräume. Hochwertige und fachgerecht eingesetzte Grünpflanzen verbessern nachhaltig das psychische und physische Wohlbefinden und wirken nachweislich auch als biologische Klimaanlage. Wir sorgen mit fachgerechter Ausstattung und kompetenter Pflege für schöne und gesunde Pflanzen, die eine der „Visitenkarten“ Ihres Unternehmens sind.

Telefon: 0611 / 18255-0 E-Mail: [info@baumhaus.de](mailto:info@baumhaus.de) Internet: [www.baumhaus.de](http://www.baumhaus.de)

---

**Dauphin HumanDesign Group GmbH & Co. KG, Offenhausen**  
**Malte Lenkeit, Ergonomieberater**



**DAUPHIN**  
HumanDesign® Company

Dauphin HumanDesign Group ist einer der kompetentesten Anbieter im Bereich Sitzen. Marktbestimmende Innovationen stellen die umfassende Kompetenz des Ergonomiespezialisten seit Jahrzehnten unter Beweis.

Das Produkt- und Konzeptportfolio nimmt den sitzenden Menschen mit seinen ganz spezifischen Bedürfnissen und den Anforderungen, die an ihn gestellt werden, ins Visier. Dieses Ziel wird von einem ganzheitlichen Konzept getragen, das Medizin, Ergonomie, Ökologie ebenso wie Technologie und Design zu einer einzigartigen Symbiose bringt.

Die moderne Sitz- und Grundlagenforschung wird täglich gelegt und in eigenen Labors in Zusammenarbeit mit renommierten Einrichtungen weiterentwickelt. Die Motivation des Einzelnen und damit die Steigerung der Beschäftigungsfähigkeit sowie der ökonomischen Effizienz zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft ist unser Ziel.

Telefon: 09158 / 17-0 E-Mail: [info@dauphin.de](mailto:info@dauphin.de) Internet: [www.dauphin.de](http://www.dauphin.de)

**Ausstellung** - Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung im Foyer der Sparkassenakademie.

**DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg**  
**Jens Kunde, Leiter Vertrieb/Mitglied der Geschäftsleitung**  
**Dominic Giesel, Leiter Marketing**



Die Beschäftigten in Call-Centern sind arbeitsmedizinisch erhöhten Belastungen ausgesetzt: Zeitdruck, eingeschränkte Bewegungsfreiheit und Lärm führen häufig zu gesundheitlichen Beschwerden. Call-Center Arbeit ist zudem ein intensiver Sprechberuf mit erheblichen Stimmbelastungen. Den daraus resultierenden Anforderungen an das Raumklima wird dabei häufig zu wenig Beachtung geschenkt: Zu trockene Raumluft von unter 40% relativer Feuchte führt beispielsweise zur beschleunigten Austrocknung von Nasen- und Mundschleimhäuten, zu Stimmproblemen und zu einer größeren Anfälligkeit für Erkältungskrankheiten. Der Hamburger Luftbefeuchtungsanbieter DRAABE hat diesen Handlungsbedarf erkannt und ein spezielles Luftbefeuchtungssystem für Büros entwickelt. Als führender Anbieter von Luftbefeuchtungssystemen ist DRAABE von der Berufsgenossenschaft dafür mit dem Zertifikat „Optimierte Luftbefeuchtung“ ausgezeichnet worden. Absolute Hygiene und hohe Betriebssicherheit sind dadurch garantiert.

Telefon: 040 / 853277-0

E-Mail: [draabe@draabe.de](mailto:draabe@draabe.de)

Internet: [www.draabe.de](http://www.draabe.de)

**HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH, Münster**  
**Sandra & Michael Stüve, Geschäftsleitung**



Die HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH plant und realisiert als eines der führenden Unternehmen bundesweit Call-Center nach ganzheitlichen Gestaltungsansätzen. Die beiden Firmengründer Sandra & Michael Stüve verbinden dafür ihre Erfahrungen aus dem Call-Center-Management mit anspruchsvoller Innenarchitektur und bieten leistungs- und erfolgssteigernde Lösungen aus einer Hand: von der Immobilienentscheidung über die Arbeitsplatzgestaltung, Beleuchtung, Akustik- und Klimakonzept bis hin zur Integration in das Facility Management. Im Zentrum des Handelns steht der Mensch. Denn primäres Ziel von HCD ist es, seine Arbeit optimal zu unterstützen und seine Motivation zu fördern. Zu den Kunden von HCD zählt das Who-is-who der deutschen Call-Center – weit über 100 Projekte mit mehr als 15.000 Call-Center-Seats hat das HCD-Team in den letzten 10 Jahre realisiert.

Telefon: 0251 / 41414-0

E-Mail: [info@hcd-gmbh.de](mailto:info@hcd-gmbh.de)

Internet: [www.hcd-gmbh.de](http://www.hcd-gmbh.de)

**Peter Gesser, Trainer, Coach, Autor**



manufactu – die Trainings- und Coaching-Manufaktur – versteht sich als unabhängiger Dienstleister in Personal- und Organisationsentwicklungsfragen mit einem Branchenschwerpunkt in der Sparkassenorganisation. Eine der Kernkompetenzen ist der Aufbau und die Weiterentwicklung von Sparkassen-Call-Centern in der Personalentwicklung. Als Trainings- und Coachingmanufaktur fühlen wir uns folgenden Grundsätzen verpflichtet:

...eine hohe „handwerkliche“ und methodische Qualität sicher stellen

...eine passgenaue Erarbeitung der Trainingsinhalte, maßgeschneidert für die besondere Situation des Kunden

...eine persönliche und intensive Beziehung zum Kunden vor, während und im Anschluss an den Prozess

Die Qualifikation der Trainer und Berater im Netzwerk erfüllt den Anspruch, fachlich, methodisch, kommunikativ und sozial kompetent zu sein. Die eigene Weiterentwicklung und der Erwerb immer neuer Qualifikationen oder die Vertiefung vorhandener Kompetenzen haben daher einen hohen Stellenwert.

Telefon: 02365 / 518104

E-Mail: [peter.gesser@manufactu.de](mailto:peter.gesser@manufactu.de)

Internet: [www.manufactu.de](http://www.manufactu.de)

**Ausstellung** - Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung im Foyer der Sparkassenakademie.

**Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie**  
Andreas Meseke, Leiter Fachbereich Vertrieb Anpassungsfortbildung



Offen - Hell - Einladend: Das Bildungs- und Begegnungszentrum.

Ob Aula, Seminarraum oder Restaurant - in der Akademie findet überall Fortbildung statt: Durch Spezialistenvorträge, Fachseminare, Verkaufstrainings oder Erfahrungsaustausch zwischen Sparkassenmitarbeitern. Das zeitgemäße Ambiente bildet die richtige Plattform.

Kompetent - Praxisnah - Handlungsorientiert: Das Bildungsprogramm der Akademie.

Kundenberater, Wertpapierspezialist oder Controller? Wer sich für eine Karriere bei der Sparkasse entscheidet, dem stehen mit dem Bildungsangebot der Sparkassenakademie viele Wege offen.

Lernen - Leben - Begegnen: Hotel und Gastronomie.

Entspannung und Gelegenheiten zum Austausch bieten die gastronomischen Einrichtungen der Akademie. Für den sportlichen Ausgleich sorgen vielfältige Freizeitmöglichkeiten.

Telefon: 0251 / 2104-0

E-Mail: [info@wlsgv.de](mailto:info@wlsgv.de)

Internet: [www.wlsgv.de](http://www.wlsgv.de)

---

**OCC – Office Competence Center**  
Stephan Brenner, Handelsvertreter



Unser Team bietet Ihnen folgende Leistungen rund um die Einrichtung Ihres Büros:

Spezialisten zum Thema Beraten, Planen und Einrichten mit über 10-jähriger Erfahrung in diesen Bereichen

- Planungen / Büroraumplanungen / effiziente Raumgliederungsplanung / für Call-Center / Einzelbüro Gruppenbüro / Großraumbüro
- Erstellen eines Stellplans für die Möbellieferung
- Büromöbel aus dem Werkstoff Stahl und aus dem Werkstoff Holz
- Bürodrehstühle / ergonomische Bürodrehstühle / Labordrehstühle / Arbeitsstühle / mit Synchronmechanik, höhenverstellbare Sitzfläche, Rückenlehne und Armlehnen, Sitztiefenverstellung, wie auf dem Ballsitzen, etc.
- Chefsessel / Chefbürostuhl / Chefbürodrehstuhl / Chefbüros
- Kantinenbestuhlung / Saalbestuhlung / Konferenzraumbestuhlung
- Kantinenstühle / Stapelstühle / Konferenzstühle / Freischwinger / Konferenztische / Tischanlagen
- Tische / Klappische / Stehtische / Tischanlagen
- und vieles mehr...

Fordern Sie uns!

Telefon: 02592 / 919630

E-Mail: [stephan.brenner@occ-do.de](mailto:stephan.brenner@occ-do.de)

Internet: [www.occ-do.de](http://www.occ-do.de)

---

**sprechfreude.de, Eschweiler**  
Thomas Niemann, Logopäde – AAP®-Stimmtrainer



Im Call-Center steht die Stimme im Mittelpunkt. Die Stimmen Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter repräsentieren Ihr Unternehmen. Sie schaffen ein angenehmes Gesprächsklima, sprechen Ihre Kunden an, überzeugen sie.

Erfolgreich sprechen am Telefon – das kann man lernen und verbessern. Die Stimme wird dabei gleichzeitig gepflegt und gesund erhalten.

Meine Stimm- und Sprechtrainings sind auf die besonderen Anforderungen eines Call-Center-Arbeitsplatzes ausgerichtet und berücksichtigen speziell den Aspekt der Nachhaltigkeit.

Telefon: 02403 / 979500

E-Mail: [info@sprechfreude.de](mailto:info@sprechfreude.de)

Internet: [www.sprechfreude.de](http://www.sprechfreude.de)

**Ausstellung** - Fachmesse innerhalb unserer Fachtagung im Foyer der Sparkassenakademie.

**ORG-Delta GmbH, Reichenbach/Fils**  
**Anja Winter, Geschäftsführerin**



Die Firma ORG-DELTA GmbH mit Sitz in Reichenbach/Fils in der Nähe von Stuttgart wurde im Jahr 1973 gegründet. Seither befasst sie sich mit ergonomischer Arbeitsplatz-Gestaltung.

Auch heute noch kommen ergonomische und ökonomische Lösungen für Büro und Produktion – Steh-/Sitztische und Stühle, Blendschutz und Beleuchtung, Akustiklösungen - aus einer Hand und sind gleichermaßen geeignet für Umbau, Nachrüstung und Neueinrichtung.

Im Jahr 2003 folgte die Entwicklung der Lärmampel. Das war der Einstieg in das heutige Gesamtprogramm gegen Lärm.

Dieses Gesamtprogramm beinhaltet Lösungsmöglichkeiten für alle Bereiche: Call-Center, Büro, Produktion, Kindergärten, Schulen, Sportstätten, Gastronomie... Sie reichen von Absorbergeweben, die als Segel oder Schirme eingesetzt werden können, über ein Absorber-Programm in Form von Platten, Würfeln oder Zylindern, einen Schall absorbierenden Blend- und Hitzeschutz fürs Fenster bis hin zu Schall absorbierenden Möbeln. Außerdem gibt es Textil-Absorber für Wand und Decke, einen speziellen Absorber-Strukturputz und absorbierende Stellwände und Wandbilder.

Alle Lösungen werden auf der Ausstellung präsentiert.

Telefon: 07153 / 9826-0

E-Mail: [info@org-delta.de](mailto:info@org-delta.de)

Internet: [www.org-delta.de](http://www.org-delta.de)

---

**TON Gesellschaft für Objekteinrichtungen mbH, Münster**  
**Martin Wolke, Prokurist und Vertrieb**



TON als Bankeinrichter und Gründungsmitglied des Kompetenzteams [new bank] ist auf die Umsetzung ganzheitlicher Einrichtungen spezialisiert. Das „T“ bei TON steht für Treuhänderschaft. Die TONKöpfe arbeiten im Auftrag des Kunden so, als würden sie es für sich selbst tun. Neben vielen Verbandssparkassen werden seit über 10 Jahren z.B. die Sparkassenakademie und der Sparkassen- und Giroverband bei Fragen rund um die ganzheitliche Einrichtung beraten und Lösungen realisiert.

Telefon: 0251 / 962460

E-Mail: [info@ton-objekt.de](mailto:info@ton-objekt.de)

Internet: [www.ton-objekt.de](http://www.ton-objekt.de)

---

**Vitra GmbH, Weil am Rhein**  
**Sascha Heise, Vertriebsleiter Region West**



Seit über 30 Jahren befasst sich Vitra auch damit, wie jeweils aktuelle Veränderungen der Büroarbeit am besten zu lösen seien und wohin die Entwicklung geht. Aus dieser Beschäftigung gingen und gehen Lösungen in Form von Produkten und Konzepten hervor, die den arbeitenden Menschen und ihrer Umgebung neue Impulse und Möglichkeiten geben.

Die einzelnen Büromöbelsysteme von Vitra sind Ausdruck einer hoch entwickelten Einrichtungskompetenz. Die Produkte ergänzen sich, die Systeme sind untereinander kompatibel und können auch langfristig an technische Neuerungen und sich wandelnde Bedürfnisse angepasst werden.

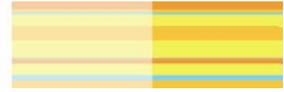
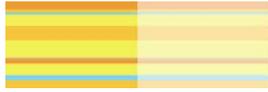
Telefon: 07621 / 7020

E-Mail: [info@vitra.com](mailto:info@vitra.com)

Internet: [www.vitra.com](http://www.vitra.com)

## Referenten - Vortrag und Besuch.

**Helmut Fuchs, Trainer, Autor  
Institut für angewandte  
Launologie, Köln**



Gehört zu den Top 7 Management-Trainern in Deutschland. Diplompädagoge und Psychotherapeut. Jahrgang 1951.

Inhaber und Cheftrainer der Trainer Akademie München (TAM) und Gründungspräsident der European Academy for Training and Development (EATD). Seine Seminare wurden oftmals ausgezeichnet - etwa mit dem Certificate of Excellence 2000 oder dem Deutschen Trainingspreis in Gold 1998.

Er hält regelmäßig Vorträge und Seminare zu den Themen Teammotivation, Leistungs- und Persönlichkeitsentwicklung. Autor von zahlreichen Fachbüchern und Audiogrammen.

In seinem aktuellen Buch macht er klar, warum gute Laune die einzig zukunftsweisende Lebensgrundlage für uns alle darstellt.

Telefon: 0221 / 2888950  
Mobil: 0171 / 6208500

E-Mail: [info@launologie.de](mailto:info@launologie.de)

Internet: [www.launologie.de](http://www.launologie.de)  
[www.trainer-akademie.de](http://www.trainer-akademie.de)

**Westfälische Provinzial Versicherung AG, Münster  
Gabriele Brinkmann, Abteilungsleiterin  
Michael Beckemeyer, Hauptabteilungsleiter**

**PROVINZIAL**  
Die Versicherung der Sparkassen

Seit fast 300 Jahren ist die Westfälische Provinzial als traditionsreicher Regionalversicherer ein Teil Westfalens. Mit 1,8 Millionen Kunden sind wir Marktführer in dieser Region. Als leistungsstarker Serviceversicherer bietet die Provinzial Versicherungsschutz für Privat- und Firmenkunden.

Von zentraler Bedeutung für den Erfolg ist das dichte Vertriebsnetz der Provinzial-Geschäftsstellen und der Sparkassen, das zweifellos auch in Zukunft dazu beitragen wird, die führende Marktposition zu halten und weiter auszubauen. „Immer da – immer nah“ lautet der Unternehmensanspruch der Provinzial: So erreichen 95 Prozent aller Kunden ihre Provinzial-Geschäftsstelle in weniger als zehn Minuten. Viele Geschäftsstellenleiter sind bereits in der dritten Generation als Versicherungsexperten für ihre Kunden da.

Die enge und dynamische Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern ermöglicht es, den Kunden an jedem Ort in Westfalen die gleiche kompetente und individuelle Beratung zu gewährleisten – und dies sowohl in allen der fast 500 Geschäftsstellen, als auch in den rund 1.500 Filialen des Verbundpartners Sparkasse.

Telefon: 0251 / 219-0

E-Mail: [wp-service@provinzial.de](mailto:wp-service@provinzial.de)

Internet: [www.provinzial.de](http://www.provinzial.de)

## Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie  
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
- Zeitplan:** Montag, 24. November 2008  
Beginn: 9:00 Uhr, Ende: 19:15 Uhr mit dem Abendessen  
  
Dienstag, 25. November 2008  
Beginn: 8:30 Uhr, Ende der Fachtagung: 15:45 Uhr
- Leistungen:** Handout aller Inhalte und Präsentationen  
Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (Tel., E-Mail)  
Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Erfahrungsaustausch  
Seminar Getränke, Mittag- und Abendessen am Montag, Mittagessen  
am Dienstag, Stehcaffees an beiden Tagen  
Hinweis: Mittagessen an beiden Tagen als Stehimbiss
- Preis (ohne Übernachtung):** 290,- Euro pro Teilnehmer für beide Tage
- Kontaktpersonen:** Andreas Meseke, Tel.: 0251 2104-756  
Fachbereich Vertrieb - 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  
manufactu, Marl
- Hotelempfehlung:** Akademie-Hotel der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie  
Bröderichweg 52/54, 48159 Münster  
Zimmer mit Dusche/WC - ohne TV und Minibar  
Einzelzimmerpreis: 53,50 Euro (Übernachtung mit Frühstück)  
  
Es steht nur ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung.  
Wir empfehlen eine frühzeitige Anmeldung mit Zimmerreservierung!
- Neu in 2008:** Auf vielfachen Wunsch bieten wir den Kollegen, die am Vorabend  
anreisen an, den Abend in gemütlicher Atmosphäre in einer  
Münsteraner Gastronomie zu erleben.  
  
Individuell besteht die Möglichkeit etwas zu essen oder zu trinken. Ein  
erstes Kennen lernen mit Erfahrungsaustausch findet statt.  
  
Bei Interesse bitte bei der Anmeldung das entsprechende Kreuz  
setzen.

Für Ihre Anmeldung nutzen Sie bitte unser Anmeldeformular und faxen es uns bis zum  
20. Oktober 2008.

Circa 4 Wochen vor unserer Fachtagung senden wir Ihnen das genaue Programm inkl.  
Teilnehmerliste unserer Fachtagung zu. Gleichzeitig werden die Inhalte im Internet unter  
[www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage](http://www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage) veröffentlicht.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

# Anmeldeformular

per Fax 02 51 / 21 04-715 an die Sparkassenakademie Münster

## Ich nehme an den 4. Sparkassen-Call-Center Qualitätstagen teil

(Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen und pro Person ein Formular nutzen)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

- Reservierung
- Zimmerreservierung im Akademie-Hotel (vom 24. auf den 25.11.2008 = 1 Übernachtung)
  - zusätzlich Vorübernachtung 23. auf 24.11.2008 (Anreise am Sonntag, 23.11.2008 ab 17 Uhr möglich)
  - Ich habe Interesse an der gemeinsamen Abendgestaltung am Sonntag, 23.11.2008 ab 20.00 Uhr

Workshop-Angebote (Bitte 4 Workshops auswählen, an denen Sie teilnehmen möchten)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Wie das Lächeln in der Stimme bleibt</b><br>Stimmtraining im Call-Center                                  | <input type="checkbox"/> <b>Ich hab Rücken!</b><br>Gesundheitsprophylaxe – praktische Mitmach-Übungen   |
| <input type="checkbox"/> <b>Erfolgreiche Wege zum gesunden Sitzen</b><br>Ergonomie am Arbeitsplatz                                    | <input type="checkbox"/> <b>Wir geben Ihrer Zukunft ein Zuhause – MA-Bindung</b><br>Ein Forum um kreative Ideen auszutauschen und zu entwickeln |
| <input type="checkbox"/> <b>Erfolg ist in der Luft – Zu trockene Luft macht krank!</b><br>Einfluss der Luftfeuchte auf die Gesundheit | <input type="checkbox"/> <b>Telefonierst Du noch oder sitzt Du schon im Knast?</b><br>Rechtliche Rahmenbedingungen                              |
|   | <b>TrendTour 2008 – Wunschtermin:</b> _____<br>Individuelle Führung durch das vor Ort Call-Center   |
| <input type="checkbox"/> <b>Immer da, immer nah.</b><br>Besuch des Service-Centers der Provinzial-Versicherung                        |   |

Zahlen – Daten – Fakten zum eigenen Call-Center

Wir betreiben ein Call-Center mit \_\_\_\_\_ MAK

- mit Inbound- und/oder
- mit Outbound-Aktivitäten

Wir setzen eine Software-Lösung ein

- ISP der Sparkassen Informatik
- Telemanager der Eggenet GmbH
- Teorema der DCM GmbH
- \_\_\_\_\_

- freiwillige Angabe, wird in der TN-Liste veröffentlicht -

Ich suche Informationen/kollegialen Austausch zu folgenden Themen:

z. B. zu den Themen SSZ – Outbound-Verkaufsaktionen – Benchmark-Studie 2008

Datum

Unterschrift