

10. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 27.11. + 28.11.2014 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



10 Jahre
Sparkassen-Callcenter
Qualitätstage

Eine Veranstaltung in Kooperation

Termin: 27.11. + 28.11.2014

Top-Aktuell

10. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

Ihre Themen:

- Aktuelles zum DSGVO-Projekt „IT-Innovationen im Multikanal“
- Sachstand und Mehrwert „Echte Video-Beratung“
- Perspektive 50plus - Auswirkungen auf Mitarbeiter und Teamführung
- Weiterentwicklung Mobile Apps - Fortschritte und Neuheiten
- Spracherkennungssysteme - Kundenerwartung und -wahrnehmung
- Führen mit innovativen Methoden
- Akustik als Stellhebel im Kundenservice
- Telefonieren in der Champions-League
- Anrufsteuerung - Möglichkeiten, Strategie und Realisierung
- Interaktive-Service-Plattform (ISP) - Neuerungen und Legitimationsfragen
- Ideen-Pool: Sparkassen Jingle
- Motivation im Führungsalltag - Nachhaltig und authentisch

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, 27. November 2014

Tagungsleitung: Edmund Honermann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen und Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Ab 09:15: Begrüßungskaffee

09:30 - 09:45 Uhr
Begrüßung und Eröffnung
Edmund Honermann/Peter Gesser

09:45 - 10:15 Uhr
DSGV-Projekt „IT-Innovationen im Multikanal“ - TP 7 Technologiepotenziale - Videoberatung
André Kreslak, SVN; Referent Vertrieb und Kommunikation

10:15 - 11:00 Uhr
Roadshow Info-Märkte

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

11:30 - 13:30 Uhr
Informationsforen: Bitte wählen Sie drei Foren aus!

1. **Kunden online beraten - Video-Beratung mehr als nur skypen**
Georg Fengler, SK Dortmund und Alain Back, TALKEVENT
2. **Perspektive 50plus im Callcenter - Die besten Jahre kommen noch! (nur 1. Tag)**
Anne-Maria Glowienka, hochForm, Ergonomie und Arbeitsplatzberatung sowie Demografie-Beratung (INQA)
3. **Entwicklungen bei den Mobile Apps - Tipps und Kniffe vom Fachmann**
Stefan Brinkmann, DSGVO; Referent IT-Strategien im Medialen Vertrieb, Senior-Consultant SIZ
4. **Spracherkennungssysteme - Digitale Dialoge und menschenleere Callcenter?**
Martin Vennik und Jürgen Haas, Crealog, München
5. **Spielerisch Führen mit Regeln - Mit Schere und Klebestift kreativ zum Erfolg**
Matthias Stengel, Förde Sparkasse
6. **Telefonieren in der Königsklasse**
Miriam Lange, Moderatorin & TV-Journalistin bei RTL und Lars Abraham, Trainer der Sparkassenakademie NRW
7. **Legitimation im Kunden-Service-Center - Was ist zu beachten?**
Holger Schmidt und Dieter Hülskötter, Finanz Informatik
Markus Brügger, SK Dortmund und Dr. Hein Krumm, SVWL
8. **Operation am offenen Herzen - Strategie zur Anrufsteuerung**
Andreas Lehnert, Telefonsounds.de - Create Audio GmbH
9. **Akustischer Komfort im Kundenservice**
Thomas Niemann, sprechfreude / Anja Winter, ORG-Delta GmbH

13:30 - 14:30 Uhr: Mittagspause - Info-Märkte

14:30 - 16:30 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

16:30 - 17:00 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

17:00 - 18:30 Uhr
9 Hüte der 8chtsamkeit
Johannes Warth, Johannes Warth Ermutigung - Business Speaker, Unternehmensberater, Trainer und Kabarettist

ab 18:30 Uhr
Einladung zum Abendessen im Restaurant ‚Nachbörse‘ der Akademie mit kleinem Überraschungsprogramm

Haben Sie Fragen?

Dann wenden Sie sich gern an Ihre Ansprechpartner:

2. Tag, 28. November 2014

Tagungsleitung: Edmund Honermann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen und Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

08:45 - 09:00 Uhr
Einstieg in den Tag

09:00 - 10:00 Uhr
Die Kunden heute und die Kundentrends in der Zukunft – was passiert mit den Sparkassen bis 2025?
Prof. Dr. Ralf Jasny, FH Frankfurt - University of Applied Sciences mit langjährigen Projekterfahrungen zu Zielgruppen, Marktforschung, Akquisition und Strategie bei Banken im In- und Ausland

10:00 - 10:30 Uhr
Stand und Weiterentwicklung Mobile Apps
Stefan Brinkmann, DSGVO; Referent IT-Strategien im Medialen Vertrieb, Senior-Consultant SIZ

10:30 - 11:00 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:00 - 13:00 Uhr
Informationsforen (3. Durchgang)

13:00 - 13:30 Uhr
10 Jahre Sparkassen-Callcenter Qualitätstage und Ausblick 11. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2015
Markus Brügger und Georg Fengler, Sparkasse Dortmund
Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur
Edmund Honermann, Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

13:30 - 14:30 Uhr: Mittagsbuffet - Info-Märkte

14:30 - 16:30 Uhr
Dialog-Café mit Live-Visualisierung
In kurzer Zeit mit einer großen Zahl von Menschen werden zu Callcenter-Themen Impulse gegeben bzw. Tagungsthemen vertieft. Wesentliche Teilthemen werden aktivierend und lösungsorientiert besprochen, damit daraus weitere Erkenntnisse und ein sinnvolles Vorgehen in der Praxis abgeleitet werden können. Die Ergebnisse werden in diesem Jahr erstmals Live auf eine faszinierende Art mit einer gestalterisch überzeugenden Visualisierungsmethode sofort dokumentiert (Anette Heuer, Trainerin der Sparkassenakademie NRW).
Bitte vermerken Sie auf dem Anmeldeformular Ihr Interesse!

Besuchen Sie während der Tagung die **Info-Märkte:**

GRESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen

Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH, Passau

Möller Telekommunikation Solingen GmbH

Glaukos GmbH, Saarbrücken

GN Netcom GmbH, Rosenheim

InVision, Ratingen

ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle

sprechfreude.de, Eschweiler

Sparkassen-Finanzportal GmH /TalkEvent Software GmbH,

Düsseldorf/Köln

Telefonsounds.de - Create Audio GmbH, Karlsruhe

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 465 €

Ort: Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
Bröderichweg 52/54, 49159 Münster

Ulla Veltmann, Tel. 0251 2104-746 (Anmeldung)
Edmund Honermann, Tel. 0251 2104-739 (Inhalte)

Am Vortag der Fachtagung

**Termin: 26.11.2014
14:00 - 16:30 Uhr**

NEU

Vorbereitung

ISP-Erfahrungstausch 2015

- Die Verantwortlichen der Sparkassen-Service-Center wünschen einen ISP-Erfahrungsaustausch
- Bundesweit und einmal jährlich ab 2015
- Die Finanz Informatik wird aus nachvollziehbaren Gründen keinen Erfahrungsaustausch mehr organisieren
- Holger Schmidt, Finanz Informatik, hat seine Teilnahme und Unterstützung zugesagt
- Die Organisation und die Inhalte für einen Austausch bestimmen die Sparkassen selbst
- Die Teilnehmer erklären ihre Bereitschaft zur Organisation und Teilnahme
- Legen Tagungsort und Zeit fest
- Als Tagungsort wird die Sparkassenakademie NRW am Standort Münster favorisiert, wegen der Nähe zur ISP-Truppe der Finanz Informatik
- Als Zeit wird Donnerstag, 18. Juni 2015 bis Freitag, 19. Juni 2015 vorgeschlagen (Aula und ausreichend Hotelkapazitäten vorhanden)

Ihr Nutzen

- Sie bestimmen selbst die Themen eines ISP-Erfahrungsaustausch 2015.
- Sie profitieren von Best-Practice-Beispielen und Experten-Infos aus erster Hand.
- Sie sichern einen effizienten Einsatz der ISP im In- und Outbound.

Zielgruppe

- Verantwortliche Leiter/-innen und Mitarbeiter/-innen, die die ISP-Anwendung der Finanz Informatik nutzen bzw. künftig einsetzen werden

Bitte vermerken Sie Ihr Interesse an diesem Abstimmungstreffen auf dem Anmeldeformular.

Haben Sie Fragen?

Dann wenden Sie sich gern an Ihren Ansprechpartner: Markus Brügger, Tel. 0231 183-22201 (SK Dortmund)

Leistungen / Hinweise

- Tagungsort:** Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
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
Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, 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 Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen
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 beigegeführten 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 2014 der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen 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 Nordrhein-Westfalen, Münster

Ich nehme an den 10. 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 27.11. auf den 28.11.2014 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 26.11. bis zum 28.11.2014 (2 Übernachtungen inkl. Frühstück)

Vortagesprogramm

Ich nehme am ISP-Treffen teil (ab 14:00 Uhr)

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 Forum 2 nur am 1. Tag stattfindet.

1. Kunden online beraten -
Video-Beratung mehr als nur skypen

2. Perspektive 50plus -
Die besten Jahre kommen noch!

3. Entwicklungen bei den Mobile Apps -
Tipps und Kniffe vom Fachmann

4. Spracherkennungssysteme - Digitale Dialoge
und menschenleere Callcenter?

5. Spielerisch Führen mit Regeln -
Mit Schere und Klebestift kreativ zum Erfolg

6. Telefonieren in der Königsklasse

7. Legitimation im Kunden-Service-Center -
Was ist zu beachten?

8. Operation am offenen Herzen - Strategie zur
Anrufsteuerung

9. Akustischer Komfort im Kundenservice

Dialog-Café am Freitag, 28. November 2014 zwischen 14:30 Uhr bis 16:30 Uhr (!)

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

Inbound:

Outbound:

Datum

Unterschrift