

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

am 29. & 30. November 2012 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Herzlich
Willkommen!



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

LANGE NICHTS MEHR
VON DIR GEHÖRT!



ALLOT

WARUM GEHEN WIR NICHT
MAL WIEDER ESSEN?



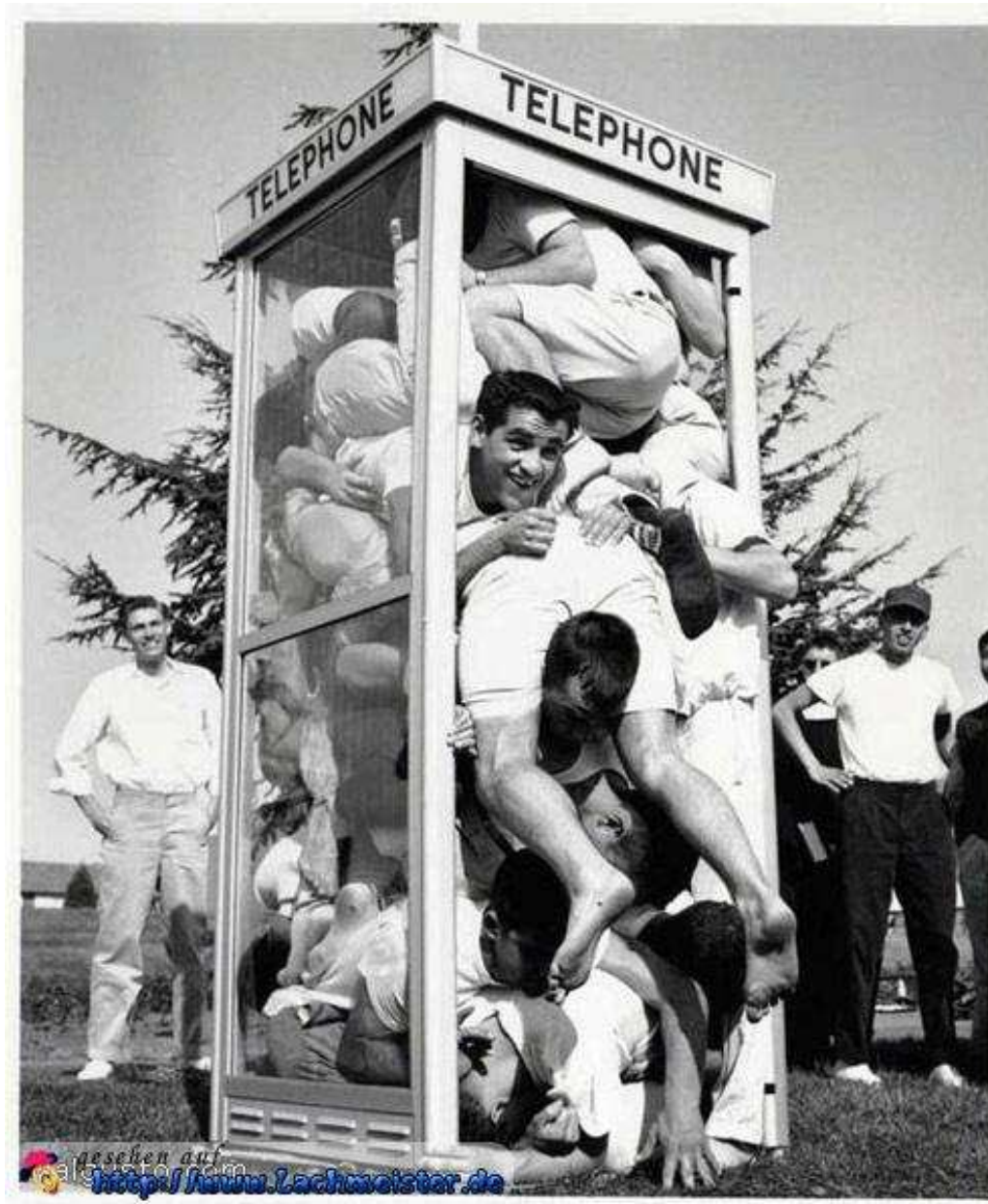
Wissensmanagement



Mitarbeitersteuerung



Kundenkontakt



gesehen auf
<http://www.Lachmeister.de>

Personalrecruiting

Supportmitarbeiter

Für ein Kundenkontaktcenter in Enschede (NL) suchen wir Supportmitarbeiter, welche die deutsche Sprache gut beherrschen.

Die Beherrschung anderer Sprachen ist vorteilhaft.

Die Ausbildung erfolgt in englischer Sprache.

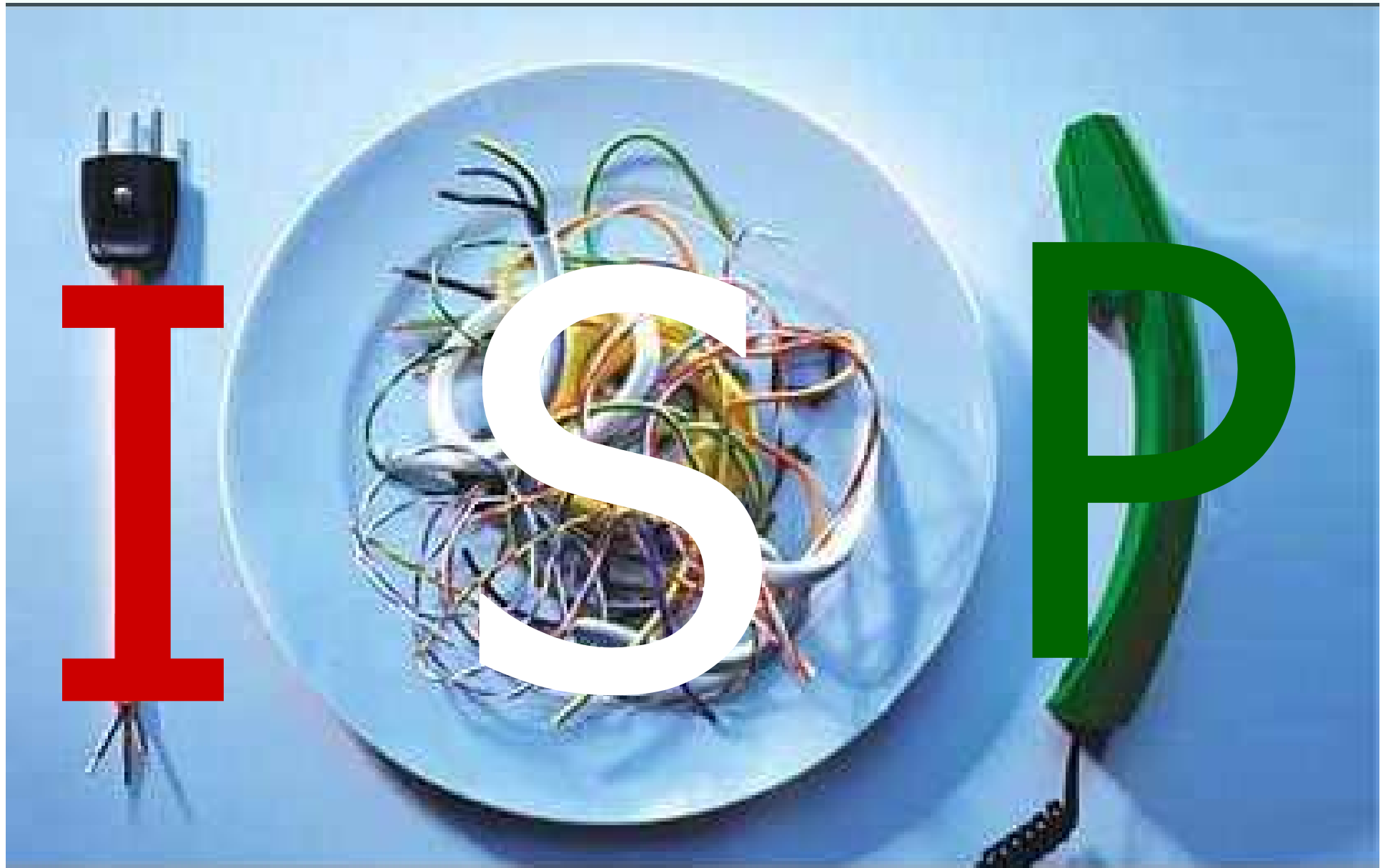
Warteschleifen



Führung



Technik



Stimme

Bundesweite Fanaktion zum geplanten DFL-Papier am 12.12.2012

Ohne
Stimme
Keine
Stimmung

Callcenter-Besuch



Hier hinten wird gearbeitet.

Kundenservice



Wecker



Erfolg statt Burnout



And you think you're overworked...

Tagesmenue



Uns dürfen Sie fragen



Edmund Honermann



Peter Gesser



Georg Fengler



Markus Brügger



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

**Bitte schalten Sie Ihr
 Handy aus bzw.
auf lautlos!**

Danke.



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Info-Märkte 2012



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012



Dies und Das

Murmelecken



- ▶ Kollegialer Austausch in den Pausen
- ▶ Ihre Interessen stehen im Vordergrund

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

Programmübersicht

09:45 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**

10:00 Uhr **Wissensmanagement
im Service**

bis 10:45 Uhr Harald Huber, USU AG

10:45 Uhr **Roadshow Info-Märkte**

bis 11:15 Uhr 2 Minuten – 6 Gruppen – 15 Aussteller



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012



Was und wann

Programmübersicht

11:15 Uhr

bis 11:45 Uhr

Kaffeepause, Info-Märkte

- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



11:45 Uhr

bis 13:45 Uhr

1. Runde Informationsforen

- ▶ siehe Teilnehmerunterlage



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

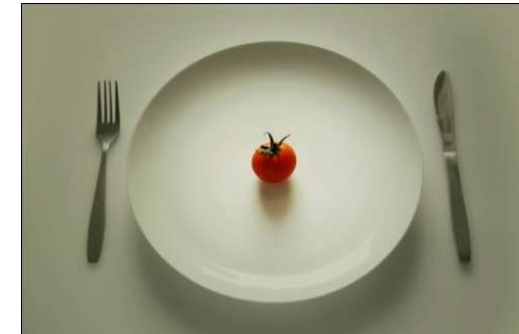
Programmübersicht

13:45 Uhr

bis 14:45 Uhr

Mittagspause

- ▶ Mittagessen im Foyer
- ▶ Zimmerbezug
- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



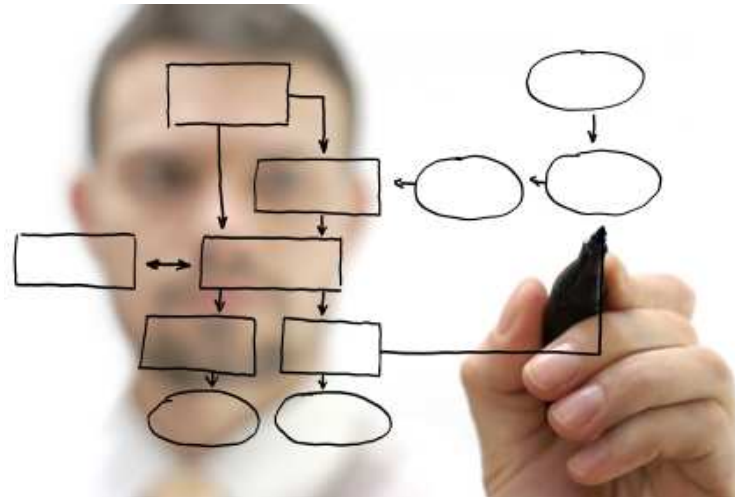
8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Trends und Tendenzen

10:00 Uhr – 10:45 Uhr

Wissensmanagement im Service

Vorgehensweise und Ergebnisse in der Praxis



Harald Huber
USU AG

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Infos

10:45 Uhr – 11:15 Uhr

Roadshow Info-Märkte

2 Minuten – 8 Gruppen – 14 Aussteller



**Jörg Nieder, Marc Weber,
Karsten Kulartz, Rabea Dyckmanns,
Yvonne Kaufhold, Georg Fengler,
Markus Brügger, Edmund Honermann**

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

Programmübersicht

11:15 Uhr

bis 11:45 Uhr

Kaffeepause, Info-Märkte

- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



11:45 Uhr

bis 13:45 Uhr

1. Runde Informationsforen

- ▶ siehe Teilnehmerunterlage



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Informationsforen



Effiziente Mitarbeitersteuerung im Kunden-Kontakt-Center

①

Die richtigen Fragen stellen und die Antworten richtig interpretieren!

Christian Kaiser, PROCESS INNOVATION AG

Raum 283



②

Crossmediale Kundenkontakte managen Das Callcenter als multimediale Drehscheibe

Ralf Schmitter, S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG

Sara Sieker, Sparkasse Paderborn-Detmold

Raum 383

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Informationsforen

③



Rekrutierung und Qualifizierung von Zeitmitarbeitern in Callcentern

Christina Pabst und Alexandra Wagner,
Randstad GmbH & Co. KG

Raum 289

INDIVIDUELL



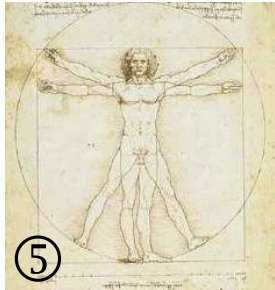
Mit Ansage zum Erfolg! – Unsere akustische Visitenkarte am Telefon

Andreas Lehnert, Telefonsounds.de - Create Audio GmbH
Anouk Schollähn, NDR 2-Moderatorin

Raum 391

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Informationsforen



Gesund führen - den passenden Ton treffen

Thomas Niemann, Sprechfreude.de

Tanja Hartwig, Effektive Kundenbetreuung

Raum 382



ISP:

Aktuelles aus vertrieblicher Sicht

Holger Schmidt, Finanz Informatik

Markus Kleykamp, Finanz Informatik

Raum 388

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Informationsforen



⑦

Ohne Stimme geht nichts

Wie beeinflussen Akustik und Raumklima die Gesprächsqualität und Gesundheit?

Anja Winter, ORG-DELTA GmbH

Dominic Giesel, DRAABE Industrietechnik GmbH

Raum 286



⑧

Vor Ort - Besuch

Servicecenter Privatkunden Westfälische Provinzial

Tobias Remke und Thomas Wendland, Westfälische Provinzial

Exkursion

Treffpunkt: Eingang Akademie

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

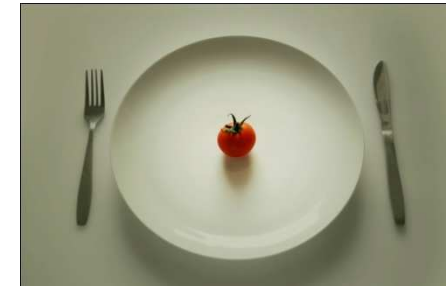
Programmübersicht

13:45 Uhr

bis 14:45 Uhr

Mittagspause

- ▶ Mittagessen im Foyer
- ▶ Zimmerbezug
- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



14:45 Uhr

bis 15:00 Uhr

Get together

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

am 29. & 30. November 2012 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Herzlich
Willkommen!

Was und wann

Programmübersicht

15:00 Uhr 2. Runde Informationsforen

bis 17:00 Uhr

- ▶ siehe Teilnehmerunterlage



17:00 Uhr Kaffeepause

bis 17:30 Uhr

- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

Programmübersicht

17:30 Uhr

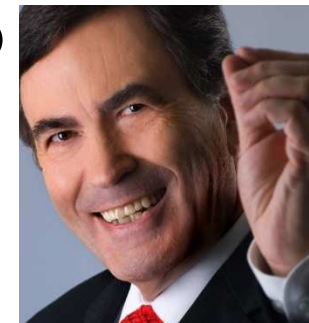
bis 18:45 Uhr

Die Vergissmeinnicht-Strategie®

Die Kunst beim Kunden positiv in Erinnerung zu bleiben

und Lust statt Frust

Wie Sie als Führungskraft Spitzenleistungen ermöglichen



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

19:00 Uhr

Einladung zum Abendessen

in der Nachbörse der Sparkassenakademie
Musik, Drinks & more



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Die Vergissmeinnicht-Strategie® und Lust statt Frust



Wolfgang Ronzal

**Experte für Servicequalität und
Kundenorientierung sowie
Mitarbeiterführung und Motivation**

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Genießen und erleben

ab 19:00 Uhr

Abendessen und ...



in der Nachbörse der
Sparkassenakademie

mit einer weihnachtlichen
Überraschung

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Sag dem Morgen: Guten Morgen!

Morgenstimmung ab 8:45 Uhr



Frühstück ab 7:30 Uhr im Casino

Come together – Info-Märkte ab 8:30 Uhr

Begrüßung im Plenum um 8.45 Uhr

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

am 29. & 30. November 2012 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



**Tschüss ...
... bis gleich!!!**



Guten

Morgen

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

am 29. & 30. November 2012 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



Herzlich
Willkommen!



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

**Bitte schalten Sie Ihr
 Handy aus bzw.
auf lautlos!**

Danke.



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

Programmübersicht

8:45 Uhr **Begrüßung**



9:00 Uhr

bis 9:30 Uhr

Der Konto-Wecker

Ein neuer Weg für Servicequalität:
Praxisbericht

Andreas Peuker, Kreissparkasse Limburg



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

Programmübersicht

9:30 Uhr

bis 11:30 Uhr

3. Runde Informationsforen

- ▶ siehe Teilnehmerunterlage



11:30 Uhr

bis 12:00 Uhr

Kaffeepause, Info-Märkte

- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

Programmübersicht

12:00 Uhr

bis 13:15 Uhr

Sieger erkennt man am Start

Erfolg? Ja bitte! – Burnout? Nein danke!

Klaus Rempe, Institut für Selbstmanagement
Wirtschaftspsychologe, Management-Trainer



13:15 Uhr

bis 13:30 Uhr

**Ausblick 9. Sparkassen-Callcenter
Qualitätstage am 28. & 29.11.2013**



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Was und wann

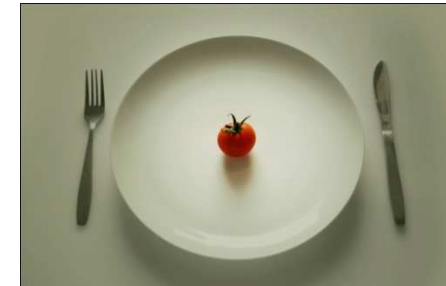
Programmübersicht

13:30 Uhr

bis 14:30 Uhr

Mittagspause

- ▶ Mittagsbuffet im Foyer
- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



14:30 Uhr

bis 16:30 Uhr

Dialog-Café

In kurzer Zeit mit einer großen Zahl von Menschen zu Callcenter-Themen
Impulse geben bzw. Themen vertiefen



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Trends und Tendenzen

9:00 Uhr – 9:30 Uhr

Der Konto-Wecker

Ein neuer Weg für Servicequalität: Praxisbericht



Andreas Peuker
Kreissparkasse Limburg

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

 **Sparkasse
Dortmund**

GESSER 
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

 **Westfälisch-Lippische
Sparkassenakademie**

Was und wann

Programmübersicht

09:30 Uhr 2. Runde Informationsforen

bis 11:30 Uhr

- ▶ siehe Teilnehmerunterlage



11:30 Uhr Kaffeepause

bis 12:00 Uhr

- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Trends und Tendenzen

12:00 Uhr – 13:15 Uhr

Sieger erkennt man am Start

Erfolg? Ja bitte! – Burnout? Nein danke!



Klaus Rempe

Institut für Selbstmanagement

Wirtschaftspsychologe, Management-Trainer

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

 **Sparkasse
Dortmund**

GESSER 
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

 **Westfälisch-Lippische
Sparkassenakademie**

Was und wann

Programmübersicht

13:15 Uhr **Ausblick 9. Sparkassen-Callcenter
Qualitätstage am 28. & 29.11.2013**
bis 13:30 Uhr



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Alles hat ein Ende

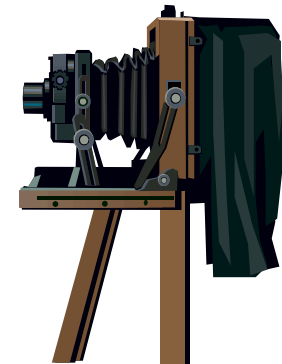
Dokumentation und Kommunikation

- ▶ **Bildergalerie 2012**
- ▶ **Fotoprotokolle als PDF**



in den nächsten Tagen unter

- ▶ **www.gesser.biz**
- ▶ **www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage**



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Ihre Meinung ist uns wichtig



- ▶ Themenwünsche für 2013
- ▶ Wie gelungen fanden Sie ...
 - ... die Inhalte und Themen?
 - ... die Austauschmöglichkeiten untereinander?
 - ... die Fach-Ausstellung?
 - ... den organisatorischen Rahmen und Ablauf?
- ▶ Was ich darüber hinaus noch sagen möchte ...



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

Feedback und Ausblick

Ihre Meinung ist uns wichtig



Nutzen Sie auch das XING-Forum für Ihre Anregungen



XING 

Sparkassen und Banken
Callcenter Qualitätsforum

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

 Sparkasse
Dortmund

GESSER 
Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

 Westfälisch-Lippische
Sparkassenakademie

Was und wann

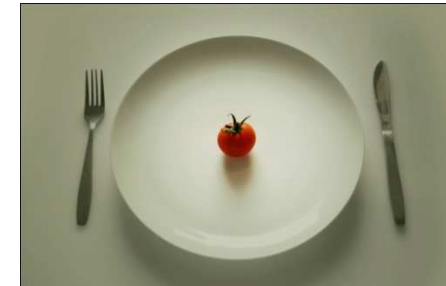
Programmübersicht

13:30 Uhr

bis 14:30 Uhr

Mittagspause

- ▶ Mittagsbuffet im Foyer
- ▶ Ausstellung, Info-Märkte
- ▶ kollegialer Austausch



14:30 Uhr

bis 16:30 Uhr

Dialog-Café

In kurzer Zeit mit einer großen Zahl von Menschen zu Callcenter-Themen
Impulse geben bzw. Themen vertiefen



8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

am 29. & 30. November 2012 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



**Danke
Schön!**

9. Sparkassen-Callcenter Qualifizierung

am 28. & 29. November 2013 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung

**Jetzt schon
vormerken**



**Auf
Wiedersehen!**

Diskussion und Kommunikation

14:30 Uhr – 16:30 Uhr

Dialog-Café

Inbound – Outbound – Benchmark-Studie



Rabea Dyckmanns

Georg Fengler

Peter Gesser



Yvonne Kaufhold

Markus Brügger

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage 2012

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage

am 29. & 30. November 2012 in Münster

Service - Vertrieb - Motivation - Führung



**Danke
Schön!**