

Live-Visualisierungen

11. Sparkassen Callcenter Qualitätstage 2015

Anette Heuer, SVWL

Tagungsdokumentation

Vorträge

Workshops (Auszug)





WILKOMMEN



Info-Märkte

! Informationsforen

Gesundheitsmanagement als Führungsaufgabe im Callcenter - Wie bleibe ich & mein Team gesund?

Vertriebsstrategie der Zukunft - PK Vertriebsansätze für das Service-Center

MIS

Qualitätstage

Informationsforum 4
Videoberatung: mehr als Skypen? Qualitative Vertrieb mit Screen-Sharing

Informationsforum 3
Mentalcoaching für Führungskräfte - Begeisterung und Effizienz auf dem • gebracht

Informationsforum 2
Hartnäckigkeit am Hörer - Gesetzmäßigkeiten des Erfolges

Informationsforum 5
Belastende Gespräche leichter führen - praktisches Stressmanagement am Telefon

Informationsforum 1
Dialog-Café - Aktuelles, Impulse, & Meinungen



Informationsforum 6
ISP in der Praxis - Tipps & Kniffe

Callcenter: Kunden begeistern, gewinnen - Service emotionalisieren

Informationsforum 10
Vor Ort Besuche eines Callcenters: Stadtwerke Münster

Informationsforum 7
Skripte in der ISP - weniger ist mehr

Stand und Weiterentwicklung Mobile

Ausblick 12. 5=1 Callcenter Qualitätstage 2016

Informationsforum 12
Intelligente Dialogsysteme

Informationsforum 8
... das richtige Klima Leistung und Gesundheit

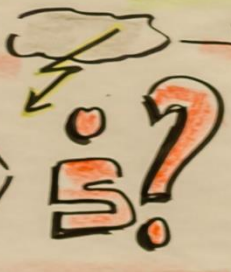
Informationsforum 9
Der Social Media-Agent: Kundenchangelog via facebook, twitter & Co

Marc Weiligmann, SVWL

Projekt **Vertriebsstrategie** der Zukunft - Privatkunden: Vertriebsansätze für das Service-Center



Veränderung Kundenverhalten, intensiver Wettbewerb



Veränderung des Kanäle

neue Segmente,

aktive Steuerung



Erweiterung des Leistungsspektrums im KC

EFFIZIENZ
WACHSTUM

gleichberechtigter Kanal
Abschlussfähigkeit einfache Produkte
Inbound Outbound Leistungen
Aufmerksamkeit!
Beratung!
Bindung!
Überleitung! (After-Sales!)

Video- | Live-Chat |

Multikanalfähigkeit

KSC-Check

Deutliche Erweiterung!

Erfahrungen

machen! → planen!
 demnächst einführen! → keine Pläne
 Expertencheer
 Spezialberatung

Fragen

hintergründe
 Qualifikation Kommunikation
 Expertencheer im Online banking
 Legitimation
 Orga
 Nutzung? (Experte? Service?)
 Legitimation
 Expertenchat
 bis 45 Min!
 Pushaktung in GS!
 Textchat
 Am häufigst
 + Geschwindigkeit!
 + talkent
 bessere Beratung als Chat!
 nutzbar
 + Reisekosten minimieren

blendfrei - von beiden Seiten ausleuchten
 Licht von hinten
 Hintergrund!
 dezenter
 Zugang zum Raum
 2,30m Stalting

Technik

Empfehlung:
 im FI-Netz!
 separates Netz ist schneller!
 2 Bildschirme!
 2,30m Stalting

Videoberatung!

Mehr als Skypen!
 Peter Gesser, Georg Fougler
 Alan Bock
 Qualifiziertes Vertrieb
 mit Screensharing

Videoberatung

was ist bereit möglich?
 Co-Browsing!
 betretendes Surfen!
 Screensharing
 über deutsche Server

Legitimation

Angesicht Onlinelesches
 per Link → Eingabe per Daten
 biometrisch schauen
 Ausweis zeigen + kippchen
 Foto! Ausweis
 Rückseite
 Gesichtserkennung
 Gültigkeit Status?
 Rufnummer ID-Code
 SMS
 Abgleich
 Bilder werden gepostet, nicht sichtbar geschaltet!

Personal

Ziel: Praxiserfahrung sammeln
 Anforderung
 Multitasking
 TRAINING Zeit!!!
 Auswahl einarbeiten!
 Motivation!?!
 Technik
 Sicherheit entwickeln

ROLLE!

Strategie

Wie positioniere ich das Thema im Vertriebsmix?
 Verlinkung in der Internetfiliale
 Wie sage ich für Vertrieb?
 Landingpage
 Service- und Beratungs-Videochat
 Videofiliale
 Kontrakt kundenzuweisung & Eigeninteresse
 Abwicklung aller Prozesse

Aspektive!
 persönlich Kontakt
 Aufpack!
 das Gegenüber sehen
 Zeit sparen
 Berichte ungewohnt
 lichen, testen!
 persönliche Nähe transportieren!

Hartnäckigkeit am

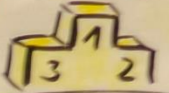
Lars Abraham

Worum geht es?
- was Geschichtliches!

Wer kommt
in die Filiale?
- unsere Fans...
- Oma

Gesetzmäßigkeiten des Erfolgs

Elvis Eifel



auf der Suche nach
einer Geschichte...



Wie melde ich mich
wenn du essthaft
etwas möchtest?

"Wobei störe ich
gerade?"

Du bist sofort
im Gespräch

ich brauche 5 Min
jetzt oder ...?

Begeisterung für
S ist überdachtlich!

Elvis
Eifel

Ideen & Impulse
- aus der Praxis!
die Praxis, für

Menschen erreichen!

auf den Menschen einstellen
Erziehungsauftrag
was verkaufen

Sie hätten mal
gestern hier sein
sollen ...

Heidi
Klum

oder die

S

Andere sein
als Andere

Bewahrer
das kann man
nicht machen!

Forscher
... aber cool wärs
schön!

Raus aus der
Komfortzone!

MUT
machen und tun!

Das Richtungs-
aus!

was ist das Wichtige!
Selbstvertrauen!

"Es ist jetzt wichtig, dass
wir darüber reden!"

Als Instanz auftreten
& dran bleiben!

SELBSTSICHER werden - warum machen

5x

YouTube - Die Hochstapler !!!

Mit wieviel
Selbstvertrauen
rufen wir an?

Woran
arbeiten
wir wie ???
doo!

Körpersprache
Stimme
Inhalt

1.18
1.20
1.35
1.45

5ct!



Vordenken
vorbereiten!

welche
Optionen?

Gratis-
Wasche
Kaffee

Wie entschärfe ich?

der EDDIE-MURPHY-Effekt!
LAUT

auf Umwegen
zum Ziel



Bonbons sammeln
& notieren
Highlights!

Unsere Einstellung
wird über unsere
Stimme
deutlich!

Techniken
beherrschen!

Einwände
sind bekannt!

Routine
entwickeln!



MUT

mit
welcher Einstellung
telefoniere ich?

BU-
Stiftung
Warentest!
August!

Informieren und Mehrwert bieten!

Sept. |
aus Verbrauchers-
sicht ...
kd informieren!

hin? - wann achten wir
darauf, was die
Menschen wollen und
nicht die Vertriebssteuerung

Juli-
Fit für die
Rente!

Informations-
verkäufer statt
Produktverkäufer

Bilder im Kopf erzeugen,
ohne durch die
Galerie zu hetzen!

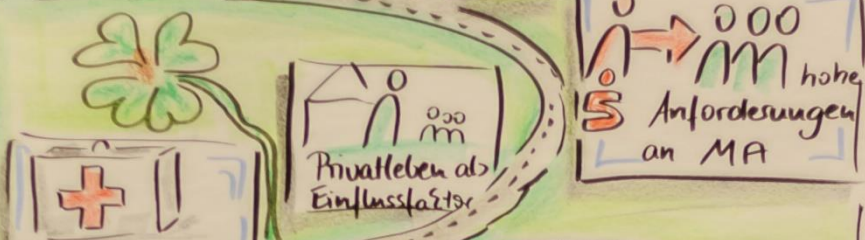
nicht die
Augenhöh
verlassen

genau hin? & einfühlsam reagieren!
~~"bitte"~~

Mit Stimme und
Haltung hart-
näckig am

😊 Die Führungskraft
als Einflussfaktor!

♥ emotionale
Arbeit



000 M hohe
Anforderungen
an MA



auf
Symptome
achten

(Stress)
BURNOUT

DEPRESSION

Arbeitbelastungen
mildern!

Fürsorgepflicht!

Dokumentation!

Probleme
identifizieren

Folgen!

Psychologie der Dienst-
leistungsberufe

Ganzheitlich

Mischfähigkeiten

In- /
Outbound
Wechseln

Kollegial
Interaktion

Aktive
Pausen

Onstage
Backstage

Emotionale
Tauschstelle

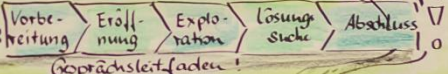
Silent Room



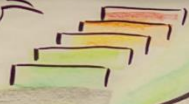
effiziente
Pausen!



Ziele



Stufenmodell



Starkmacher!

Ich sorge für mich!

- weg mit Trägheit
- Müdigkeit
- Selbstmitleid
- Perfektionismus
- Problemen
- Multi-tasking



15
Minuten
eine Sache!

Kreativität
geht nur
in Ruhe!

Rituale!

STOP

Soziale Vernetzung

ein
echtes
Kompliment

Gesundheitsmanagement als Führungsaufgabe im Callcenter

Callcenter

die Führungskraft ist der wichtigste Mensch in Ihrem Leben (Ausnahme < 9 Monate)

Gesundheit & Stress

Basics: Gesundheit & Führung

Gezund führen

Fürsorgepflicht



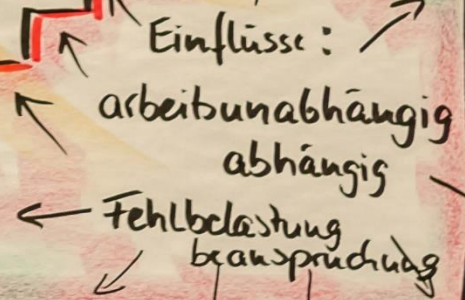
Was ist Gesundheit?

- körperlich**
Organprozesse normal
- geistig**
Denkprozess normal!
- Seelische**
Gefühle treten angemessen auf!

Wie bleibe ich & wie bleibt mein Team gesund?



Leistungsfaktor Gesundheit



Stressbalance

BEM

Analysen ...
(FK-Schulungen)

Kontrollverlust

Ängste

pendeln & wichtig!

wir haben immer Stress

wann Schädlich?

~~Eustress~~ / ~~Distress~~

De-Aktivierung

- Zufriedenheit
- Freude
- Glück
- menschliche Verbundenheit
- Befriedigung
- schließendes Führungsverhalten

Dieter Elmer

Mentalcoaching für Führungskräfte

Begeisterung und Effizienz auf den Weg gebracht

Finde die Lösung?

1 3 5
H
2 4 ?

Suche die einfachen Möglichkeiten

0,5 m

den ... Blick entwickeln

Stell dir eine Frage:

Ausschlagen des Pendels

ja ← nein

?

• brauche Infos

Das Unterbewusstsein möchte einem Bild entspielen!

bewegen

Vor & zurück

Kreisel

meine Hand hört auf meinen Kopf

26 sek

Was ist das gemeinsame Ziel?

Amateur Jammere

Prof Jammere

ich trainiere weiter!

Mit wie vielen ich im Umfeld?

Spiele

berufl.

privat

Führungsprinzipien

Authentizität

Wertschätzung

Konsequent

Meine Ziele/ Werte:

Wohlstand &
Spaß

25 Sek.
am Tag

Körper &
Gesundheit

Persönlichkeit &
Werte

Beziehungen
& Familie

Beruf &
Karriere

Warum?

nicht

Was will
ich ausstrahlen?

Was soll SIE als
Führungskraft
ausmachen?

- 1.
- 2.
- 3.

Was will
ich erreichen?
Wohin?
Warum?

Austausch

Angst?

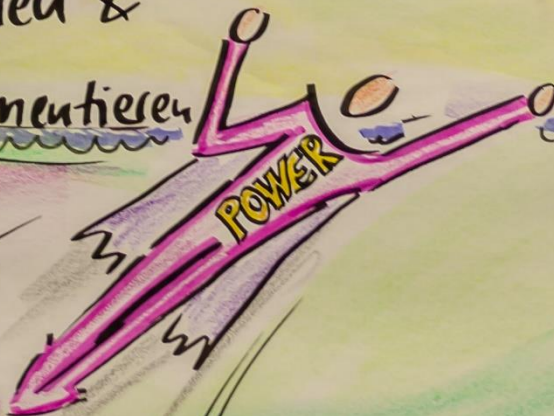
Ziel aus
den



Ziele im



behalten &
dokumentieren



die ersten 7 Sek

"Kundenverblüffung"

Verkaufst du noch oder verblüfft du schon?

Yes-butter

Why-notter

der Satz vor dem "aber" ist gelogen

mit Leben füllen!

was neues!

AAA
Ander ab andere

nach 48 Std ausstrahlen

"Neues" Lehnen wir ab

Wissensstücken & Umsetzungswege

gesunde Ernährung



Nur 00 sind rund die 1 ist eckig & kantig

Nichts ist scheißer als Platz!

Wann waren Sie das letzte Mal begeistert?



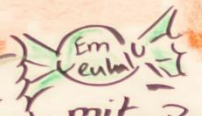
Was kann dein Kunde heute über dich berichten?

1 Welche Kunden will ich haben

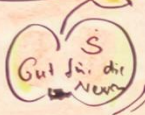
2 Wer ist der Kunde meiner Kunden?

3 Welche Sorgen haben die Kunden meiner Kunden

coole Lösungen die nicht mit Banken zu tun haben!



Sautener aber GUT.



Kleinigkeiten mit großer Wirkung
einfach mal andere Wege gehen
Wie bekomme ich einen Fuß in die...

LÖSUNGSORIENTIERUNG =

Kleengeber sein



86.400 € / Tag
§ angeben
§ jeden Tag ein neues Konto!
§ Bank kann jederzeit kündigen



Zeit ist das unflexibelste GUT!!!

Allgemeine Kommunikations §

1. | "nie" recht fertigen
"nie" Ratschläge
gute Fragen stellen!

2. | Schweigen aushalten
Wer den Anderen bewegt,
hat gewonnen!

Die lösen wir das?

Glauben Sie, wir bekommen das auf eine menschliche Weise hin?

Stand & Weiterentwicklung Mobile

Stefan Brinkmann, DSGV



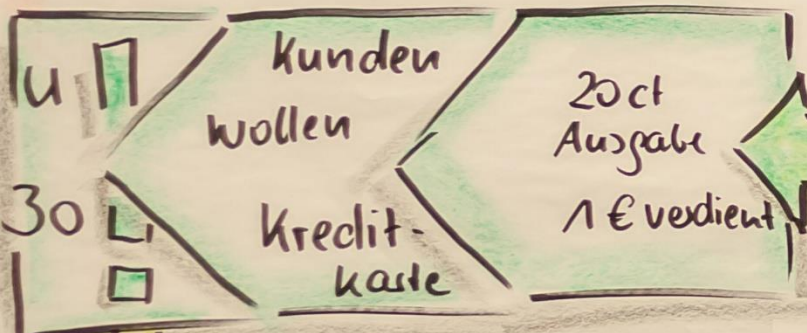
App absolut einfach

Stand:

über 11 Mio Downloads

Produktabschlüsse möglich

aktive Nutzer: über 36 Mio



Leere Flächen funktionieren nicht so gut

Ansprache KMM
Banner besser

alles led
15% nutzen Kreditkarte!

ohne App - andere Produkte

App-Nutzung
Einsparvolumen 8 Mio

Whats App

hohes
Sicherheit
Bedürfnis!

Möglichkeiten
Nutzungsbedingung nicht für kommerzielle Nutzung gedacht!

Lösung: Textchat!

30% laufen
ins Leere

Kernzeiten:
8⁰⁰ - 19⁰⁰

Peakzeiten
Mittags-
pause

Anfrage
30% gestiegen

jetzt!
morgens &
20-23⁰⁰ Abend

Schöner: Anfrage bliebe bestehen

Messenger Funktionalität ausbauen

Videochat steht
noch hinten an!

Gesamtkontensaldo
nicht gewünscht!

weiterhin
Kontenliste

als digitale Drehscheibe

KSC

Wichtig:

Verknüpfung der Möglichkeiten
Transport an den Kunden