



Der Newsletter zu den Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen

01/2012

Programminfo, Anmeldebogen und erste Hinweise



Editorial

Guten Tag,

wer wird denn schon zum Sommeranfang an den Winter denken? Niemand?



In Münster, Dortmund und Marl gibt es vier Kollegen, die das getan haben und sich gedanklich schon intensiv mit dem November und Dezember diesen Jahres auseinandergesetzt haben. Und pünktlich vor den Sommerferien steht nunmehr bereits das Programm für die am 29. und 30. November stattfindenden Callcenter Tage. Zugegeben: Etwas befremdlich ist es schon, sich bei 26 Grad Lufttemperatur mit dem Besuch des frostigen Weihnachtsmarktes in Münster auseinanderzusetzen. Doch wir finden: Es hat sich gelohnt.

Auch 2012 erwartet Sie auf der Callcenter-Fachtagung ein spannendes, abwechslungsreiches und vor allem äußerst informatives Programm. Dabei haben wir die Abfolge und Struktur der Veranstaltung nach den positiven Rückmeldungen der letzten beiden Jahre beibehalten.

So wird es auch in 2012 einen Workshop Block geben, der einen intensiveren Einstieg in die Themen ermöglicht. Die Vorträge im Plenum bieten Gelegenheit, sich einen schnellen und fokussierten Überblick zu verschaffen. Zwei Key-Note-Sprecher werden dabei am Donnerstag und am Freitag einen besonderen Blick auf die "Vergissmeinnicht-Strategie" und die Überschrift "Burnout? Nein Danke!" richten. Im Dialog-Café können Sie wieder direkt mit Ihren Kollegen in den unmittelbaren und intensiven Austausch gehen.

Eine Neuerung gibt es bei der die Tagung begleitenden Ausstellung: Ein Speed-Dating, gleich zu Beginn der Tagung, gibt Ihnen hier schnell einen Überblick über das komplette Angebot des Info-Marktes. So erhalten Sie gleich am ersten Tag mehr Sicherheit bei der Beantwortung der Frage, mit welchem der Anbieter Sie sich intensiver austauschen sollten.

Und natürlich haben wir auch das beliebte "Vor"-Tagungsprogramm in den Ablauf eingearbeitet. Wir haben für die Kollegen, die aufgrund der Entfernung oder weil Sie die Zeit für den Kontakt untereinander intensiver nutzen wollen, die Möglichkeit geschaffen, bereits am Nachmittag des 28. November miteinander in den Austausch zu kommen. Wie im Vorjahr wird dabei der Besuch des Traditions-Weihnachtsmarktes in der Münsteraner Altstadt den Auftakt bilden, bevor wir am frühen Abend in der Nachbörse der Sparkassenakademie ins Gespräch kommen.

Viel Spaß bei der Lektüre des Programms wünscht Ihnen Ihr Organisationsteam

*Markus Brügger, Edmund Honermann, Peter Gesser und Georg Fengler!*



Das Organisationsteam der Callcenter Tage: Ganz so ernst und hochkonzentriert ging es bei der Vorbereitung natürlich nicht immer zu.

## Die Informationsforen

Acht Informationsforen in drei Durchgängen. Sie haben wieder die Qual der Wahl, was bei den Themen mit Sicherheit nicht so leicht sein wird. Unsere Fachleute und Praktiker führen Sie in praxisorientierten zweistündigen Workshops in ihre Themen ein. Seien Sie live dabei, wenn ein Text für das Wartefeld mit einer professionellen Radiosprecherin produziert wird oder steigen Sie intensiver in das Thema Personalrekrutierung ein. Die Informationsforen hier für Sie im Überblick:

- Effiziente Mitarbeitersteuerung im Kunden-Kontakt- Center -Die richtigen Fragen stellen und die Antworten richtig interpretieren! - Christian Kaiser, PROCESS INNOVATION AG
- Crossmediale Kundenkontakte managen -Das Callcenter als multimediale Drehscheibe - Ralf Schmitter, S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG
- Rekrutierung und Qualifizierung von Zeitmitarbeitern in Callcentern - Christina Pabst, Annelie Fitze und Alexandra Wagner, Randstad GmbH & Co. KG
- Mit Ansage zum Erfolg! - Unsere akustische Visitenkarte am Telefon - Andreas Lehnert, Telefonsounds.de - Create Audio GmbH Live-Aufnahmen mit der Profisprecherin Anouk Schollähn, NDR 2-Moderatorin
- Gesund führen - den passenden Ton treffen -Thomas Niemann, Sprechfreude.de
- ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht Holger Schmidt, Finanz Informatik
- Ohne Stimme geht nichts - Wie beeinflussen Akustik und Raumklima die Gesprächsqualität und Gesundheit? - Anja Winter, ORG-DELTA GmbH Dominic Giesel, DRAABE Industrietechnik GmbH
- Vor Ort-Besuch: Servicecenter Privatkunden Westfälische Provinzial - Jutta Geveler-Barocca, Westfälische Provinzial

## Die Vorträge

Zwei fachlichen Themen bilden an beiden Tagen einen Einstieg in die Tagung.

- Wissensmanagement im Service -Vorgehensweise und Ergebnisse in der Praxis - Harald Huber, USU AG
- Der Konto-Wecker - Ein neuer Weg für Servicequalität: Praxisbericht - Andreas Peuker, Kreissparkasse Limburg

Mit Wolfgang Ronzal und Klaus Rempe konnten wir zwei Key-Note-Sprecher gewinnen, die mit ihren höchst unterschiedlichen Themen und ihrem Vortragsstil Ihre Aufmerksamkeit am Ende der beiden Tage fesseln werden. Freuen Sie sich auf unterhaltsame und spannende Vorträge zu diesen Themen:

- Die Vergissmeinnicht-Strategie® - Die Kunst beim Kunden positiv in Erinnerung zu bleiben

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



- Sieger erkennt man am Start - Erfolg? Ja bitte! -Burnout? Nein danke!

Klaus Rempe, Institut für Selbstmanagement, Wirtschaftspsychologe, Management-Trainer



---

## Die Info-Märkte

Hintergrundinformationen, intensive Gespräche und den einen oder anderen neuen Kontakt. Die Ausstellung gibt Ihnen Gelegenheit, zwischen den Programmpunkten, vor und nach den Pausen oder im Anschluß an das Programm mit Fachleuten und den Referenten und Moderatoren der Workshops ins Gespräch zu kommen. Gleich zu Beginn der Tagung gibt Ihnen ein erstes "Speeddating" in Form einer Roadshow einen Überblick. Folgende Aussteller haben bereits jetzt für die Callcenter Tage Ihr Kommen angekündigt und sind mit Ausstellungsständen im Info-Markt vertreten:

[GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur](#) und [Sparkassenakademie Münster](#)

[Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster](#)

[CommuniGate Kommunikationsservice GmbH, Passau](#)

[DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg](#)

[Forschungsgruppe g/d/p, Hamburg](#)

[GN Netcom GmbH, Rosenheim](#)

[ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils](#)

[PROCESS INNOVATION AG, Stuttgart](#)

[Randstad GmbH & Co. KG, Alsfeld](#)

[S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle](#)

[sprechfreude.de, Eschweiler](#)

[TalkEvent Software GmbH, Köln](#)

[Telefonsounds.de](http://Telefonsounds.de) -Create Audio GmbH, Karlsruhe

Die Unternehmensbezeichnungen sind mit Verlinkungen versehen, so dass Sie sich schon im Vorfeld auf den Internetseiten der Unternehmen informieren können.

Kurzinfo:

8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage  
Service-Vertrieb-Motivation-Führung

29. -30. November 2012

Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie  
49159 Münster, Bröderichweg 52-54

Kontakt:

Ulla Veltmann, Tel. 0251 2104-746 (Anmeldung)

Edmund Honermann, Tel. 0251 2104-739 (Inhalte)

[Programm mit Anmeldeformular und weiteren Detailinformationen](#)

Aktuelle Termine

Callcenter-Seminarangebot der Sparkassenakademie Münster

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin
Ganz einfach...erfolgreich telefonieren Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	4.-5.10.2012
Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	27.5.2013
Sie regen mich nicht auf - Schwierige Situationen im Servicecenter meistern Telefon-Aufbautraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	12.3.2013
Train the Trainer/Vertriebsbegleiter Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 4.-5.6.2013 BS 2 individuell BS 3 5.-6.11.2013 BS 4 individuell
9. S-CCQT 2013 Die Callcenter Fachtagung	Teamleiter Trainer	2 Tage	28.-29.11.2013
Ganz einfach...sich selbst managen Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	13.-14.9.2012 20.-21.2.2013 23.-24.9.2013

Impressum/Impress

Die Sparkassen-Callcenter Qualitätstage werden in Kooperation zwischen der Sparkasse Dortmund, der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie in Münster und dem Unternehmen GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur durchgeführt. Verantwortlich für den Inhalt dieses Newsletters:

Peter Gesser ~ Trainer, Coach, Autor  
Lucas-Cranach-Straße 29, D - 45768 Marl  
Fon +49 (0)2365 51 81 04 , Fax +49 (0)2365 51 81 05

E-Mail: [peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz)  
Internet: [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz)

Inhaltlich verantwortlich gemäß §10 Abs. 3 MDSStV: Peter Gesser (Anschrift w.o.)

© Copyright 2012

[Link zur Newsletter-Abmeldung](#)