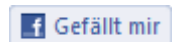




Der Newsletter zu den Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen

06/2013

Neues zu den CC-Tagen



---

Sollte Ihr Mail-Programm diesen Text und die Abbildungen nicht vollständig darstellen können, so finden Sie hier den Newsletter in der [Web-Ansicht](#) und hier als [PDF-Dokument](#).

---

## Editorial

Guten Tag,

wir basteln fleissig an dem Programm der 9. Callcenter-Qaulitätstage am

**28. - 29. November 2013.**

Mit diesem Newsletter erhalten Sie einen ersten Überblick über die Themen. Kurzfristige Änderungen kann es natürlich noch geben, da wir derzeit noch mit den Referenten und Ausstellern in der Feinplanung sind. Diese werden bis Mitte Juni eingearbeitet.

Doch schon jetzt wollen wir Ihr Interesse wecken und Sie informieren und frühzeitig einladen.

*Ihr Orgateam -  
Edmund Honermann, Markus Brügger, Georg Fengler und Peter Gesser*

---

## Erster Überblick über die Themen ind Inhalte

Die 9. S-CCQT werden in Ihrem Ablauf der bewährten Struktur der Vorjahre folgen. So werden am ersten Tag zwei Workshoprunden und am zweiten Tag ein Durchgang durchgeführt. Der Infomarkt wird wie 2012 wieder mit einem Speed-Dating am ersten Tag eröffnet, das Ihnen einen Überblick über alle Angebote der Aussteller geben wird. Hier schon einmal ein erster Schwenk über die Themen und Inhalte.



### Plenumsvorträge

- *DSGV-Projekt „Digitaler Servicekanal: Sparkasse hilft“*
- *Stand und Weiterentwicklung Mobile Apps*

### Keynote-Vorträge

- *Vom sinnvollen Umgang mit der Zeit - kritische Betrachtung vom Zeitmanagement des modernen Menschen*

Stephan Schröder, Abt der Benediktinerabtei Königsmünster, Experte vor allem für den Dialog über Generationen, für Freiheit des Menschen und den Aufbruch neuer Visionen.

- *Die Qualität von heute entscheidet über die Erfolge von morgen - Kunden- und Serviceorientierung im Callcenter*

Torsten Koschnitzke, Consulting - Training - Coaching, ehemaliger Leiter der Personalentwicklung Deutschland bei Hilton, Spezialist zum Thema Qualitätsmanagement.

### Info-Märkte

- *Sparkassen Service-Center - Strategien entwickeln, gemeinsam der Zukunft entgegen, Chancen erkennen und neue Wege entdecken*
- *Kein Abschluss unter dieser Nummer? - Vertriebswissen hilft*
- *Qualitätssicherung im Servicecenter - Vertriebsbegleitung, Training, Coaching, kollegiale Beratung, Supervision - Orientierung und Impulse zu effektiven PE-Maßnahmen*
- *Teamentwicklung - Praktische Maßnahmen zur Integration neuer Mitarbeiter*
- *E-Mail: Mit guten Texten Punkten*
- *ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht*
- *Die bewegte Arbeitspause - Entspannung durch Training für Rücken und Augen. Neue Ideen zur Gesundheitsförderung, integriert im Büroalltag*
- *Ansagetexte, Werbeblöcke - Unsere akustische Visitenkarte am Telefon*
- *Video-Service und Beratung: Ein neuer Kommunikationskanal auf dem Weg in das Servicecenter*

### Dialog-Café:

In kurzer Zeit mit einer großen Zahl von Menschen zu Callcenter-Themen Impulse geben bzw. Themen vertiefen. Wesentliche Teilthemen werden aktivierend und lösungsorientiert besprochen, damit daraus weitere Erkenntnisse und ein sinnvolles Vorgehen in der Praxis abgeleitet werden können. Die moderierte und strukturierte Diskussionsrunde schließt die beiden Tagungstage mit vielen neuen Impulsen ab.

### Anmeldung:

Sie wollen nicht bis Juni warten? Melden Sie sich schon jetzt über die Internetseiten der Sparkassenakademie an und sichern Sie sich einen Platz im Plenum: [Infos und Anmeldeformular](#).

Eilt!!!! Aktuell noch Plätze frei:

## Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling-Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren

Impulsseminar für Agenten und Führungskräfte am 27.5.2013

Verkaufssignale im Verlauf von Telefongesprächen zu erkennen und daraus Termine für Beratungen zu vereinbaren, sichern nachhaltig den Vertriebs Erfolg. In diesem Seminar erfahren die Teilnehmer, wie Sie Cross-Selling-Ansätze bei Akquise per Telefon mit der richtigen Vorgehensweise bewusst identifizieren und mit dem kundenverantwortlichen Berater ein Gespräch terminieren.



Hier der Link zur [Veranstaltungsbeschreibung](#) und zu dem [Anmeldeformular](#). Sie haben Fragen zum Seminar? Dann kontaktieren Sie Peter Gesser direkt unter der Rufnummer 02365 518104 oder per E-Mail unter [peter.gesser@gesser.biz](mailto:peter.gesser@gesser.biz).

---

[Seminarangebot für Sparkassen-CallCenter 2013](#) - Koop Sparkassenakademie Münster/GESSER.biz

---

### ++++Aktuell+++Termine für Telefonprofis+++Aktuell++++

Callcenter-Seminarangebot der Sparkassenakademie Münster

Titel	Zielgruppe	Dauer	Termin			
<b>Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross-Selling Ansätze am Servicetelefon erkennen und Termine vereinbaren</b> Telefon-Aufbautraining	Agents Callcenter Teamleiter Callcenter	1 Tag	27.5.2013			
<b>Ganz einfach: Kundenorientiert telefonieren!</b> -Systematische Gesprächsführung im Callcenter Telefon-Basistraining	Agents Callcenter Teamleiter Callcenter	2 Tage	15.-16.10.2013			
<b>Train the Trainer/Vertriebsbegleiter</b> Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Callcenter 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			
<b>Train the Trainer/Vertriebsbegleiter</b> Der Supervisionstag	Teamleiter Kundenberater Agents Callcenter Trainer	1 Tag	17.10.2013			
<b>9. S-CCQT 2013</b> Die Callcenter Fachtagung	Teamleiter Trainer	2 Tage	28.-29.11.2013			
<b>Delegieren - aber richtig!</b> Wege zur optimalen Teamorganisation	Führungskräfte Projektleiter und Fachkräfte mit künftigen Führungsaufgaben	1 Tag	14.10.2013			
<b>Ganz einfach...sich selbst managen</b> Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	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 MDStV: Peter Gesser (Anschrift w.o.)

© Copyright 2013

[Link zur Newsletter-Abmeldung](#)