

**Von:** Orgateam der Sparkassen Callcenter Qualitätstage <info@gesser.biz>  
**Gesendet:** Mittwoch, 18. Dezember 2013 11:27  
**An:** peter.gesser@gesser.biz  
**Betreff:** CCQT Newsletter 10/2013



Der Newsletter zu den Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen

10/2013

Nachlese 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, liebe Kollegen,

rund 150 Teilnehmer, Aussteller und Referenten erlebten die 9. Sparkassen-Callcenter-Qualitätstage am 28. und 29. November diesen Jahres in der Sparkassenakademie Münster. In den letzten vierzehn Tagen haben wir in einer Nachlese die Tagung Revue passieren lassen und alle Informationen für Sie als Zusammenfassung zusammen gestellt.

...und... nach den Callcenter-Tagen ist vor den Callcenter-Tagen. Schon im Januar treffen wir uns erneut, um die Jubiläumstagung im nächsten Jahr vorzubereiten. Freuen Sie sich schon jetzt auf frischen Wind, spannende Themen und einen intensiven Erfahrungsaustausch mit Ihren Kollegen. Wir informieren Sie in bewährter Form in den nächsten Monaten.

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

---

## Rückblick - Nachlese 9. S-CCQT 2013

Die Tagung im Überblick

Wir haben für Sie eine umfangreiche Dokumentation zusammengestellt. Auf den Seiten der [Sparkasse Dortmund](#) und des Unternehmens [GESSER.biz](#) finden Sie die Fotoprotokolle einzelner Workshops, die Teilnehmerunterlagen und die Präsentationscharts von Vorträgen.

In der [Bildergalerie](#) wurden die Schnappschüsse und Impressionen der Callcenter-Tage einschließlich des Erfahrungsaustausches am Vorabends dokumentiert.

Einige Schlaglichter zum Thema "Zukunft der Outbound-Telefonie" finden Sie in der [Dokumentation der Online-Umfrage](#) zu dem Thema.

## **Ausblick: 10. S-CCQT 2014 - 27. - 28.11.2014**

**Die Jubiläumstagung wirft bereits Ihre Schatten voraus: Jetzt schon Termin notieren**

10 Jahre sind eine lange Zeit. Eine lange Zeit, in der sich viel getan hat. Nicht nur die Sparkassenlandschaft hat sich in diesen Jahren verändert. Auch die Themen und vor allem der Rahmen und der Umfang der Sparkassen-Callcenter-Qualitätstage hat sich entwickelt.

48 Namen von Teilnehmer, Referenten und Organisatoren standen auf der Teilnehmerliste der 1. S-CCQT 2005 am 24. und 25. Oktober 2005 in der Sparkasse Dortmund. Diese Auftakttagung -ursprünglich als reines Diskussionsforum für Trainer und Leiter von Servicecenter geplant- nahm danach eine fast unglaubliche Entwicklung. Schon bald wurden die Räumlichkeiten der Sparkasse Dortmund zu klein, so dass wir mit der 3. Tagung im Jahr 2007 in die Sparkassenakademie Münster umgezogen sind, die seitdem auch als Mitveranstalter der S-CCQT an Bord ist.

Im Laufe der folgenden Jahre entwickelten sich die Callcenter-Tage zu einer der größten Fachtagungen in der Sparkassenorganisation. Grund genug, diesen Erfolg im nächsten Jahr im November auch gebührend zu feiern. Freuen Sie sich auf ein außergewöhnliches Jubiläumsprogramm und blockieren Sie sich schon jetzt den 27. und 28.11.2014 (Vorabandanreise und -programm am 26.11.2014) in Ihren Kalendern.

## **Seminare und Workshops der Sparkassenakademie**

**++++Aktuell+++Termine für Telefonprofis+++Aktuell++++**

Callcenter-Seminarangebot der Sparkassenakademie Münster  
Hier die aktuellen Termine 2014

<b>Titel</b>	<b>Zielgruppe</b>	<b>Dauer</b>	<b>Termin</b>
<b>Ganz einfach...sich selbst managen</b> Ziel-, Zeit- und Selbstmanagement	Führungskräfte Mitarbeiter	2 Tage	19. - 20.3.2014 9. - 10.9.2014
<b>Delegieren - aber richtig!</b> Wege zur optimalen Teamorganisation	Führungskräfte Projektleiter und Fachkräfte, mit künftigen Führungsaufgaben	1 Tag	18.3.2014 3.11.2014
<b>Ganz einfach...erfolgreich Telefonieren</b> Telefon-Basistraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	2 Tage	23. - 24.9.2014
<b>"Sie regen mich nicht auf" - Kundenorientierter Umgang mit Reklamationen am Telefon</b> Telefon Aufbaustraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	23.6.2014
<b>Bloß nicht dran vorbei gehen - Cross Selling am Servicetelefon</b> Telefon-Aufbaustraining	Agents Call-Center Teamleiter Call-Center	1 Tag	24.6.2014
<b>Train the Trainer/ Vertriebsbegleiter</b> Trainerausbildung mit 4 Bausteinen	Teamleiter Kundenberater Agents Call-Center Trainer	2x2 Tage Seminar 2x0,5 Tage TaA	BS 1 31.3. - 1.4.14 BS 2 individuell BS 3 16. - 17.9.14 BS 4 individuell
<b>S-CCQT</b> Die Callcenter Fachtagung	Teamleiter Trainer	2 Tage	27. - 28.11.2014

### **Tipps: Ist es in Ihrem Servicecenter auch zu laut?**

**Jetzt Neu: Der NoiseHelper als Einzelplatzlösung zur effektiven Reduzierung der Lärmbelastung im Callcenter**

Zu laute Stimmen im Hintergrund, störende Nebengeräusche und ein damit verbundene schwere Verständlichkeit des Gesprächspartners: Die laute Kulisse ist in vielen Call-Centern ein Problem, das auch dem Kunden nicht verborgen bleibt. Tatsächlich führt es dazu, dass sowohl der Call-Center-Agent als auch der Kunde am Telefon von den Inhalten ihres Telefonats abgelenkt werden beziehungsweise sich nicht auf ihr Gespräch konzentrieren können. Der Stressfaktor steigt.



Abhilfe gegen das typische Phänomen von sich stetig erhöhenden Lärmpegeln in Call-Centern schafft nun der so genannte NoiseHelper. Bisher gab es dieses Gerät nur in einer Variante für den USB-Anschluß, der aus Sicherheitsgründen in den meisten Servicecentern deaktiviert ist. Erstmals und exklusiv für die Servicecenter der Sparkassenorganisation gibt es jetzt die Einzelplatzlösung mit einer 230-V-Stromversorgung.

Infos unter [www.ganz-einfach.info](http://www.ganz-einfach.info) - Lieferbar sofort. Bestellung auch formlos möglich.

### **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](#) (bitte geben Sie die Adresse an, unter der Sie den Newsletter erhalten haben)