

CALLCENTER QUALITÄTSTAGE

Neue Entwicklungen

So bunt und abwechslungsreich wie die Überschriften war auch das Programm der 10. Callcenter Qualitätstage am 27. und 28. November in Münster. Mit rund 200 angemeldeten Teilnehmern, Referenten und Ausstellern hat sich die Veranstaltung in ihrem zehnten Jahr zu einer der größten Fachtagungen für Sparkassen-Call- und Servicecenter in der Organisation entwickelt. Seit 2005 sind die Teilnehmerzahlen der von der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen, der Sparkasse Dortmund und dem Unternehmen Gesser.biz organisierten Facha-

gung kontinuierlich angestiegen, was deutlich macht, dass Qualität, Service und Vertrieb im Callcenter immer stärker in den Fokus der Sparkassen rücken.

Das zeigte sich auch bei den Themen. Die Entwicklungen im medialen Vertrieb und bei den Sparkassen-Apps, die Möglichkeiten und Chancen der Videoberatung im Vertriebsmix und die sich verändernden Anforderungen an die Mitarbeiter und Führungskräfte waren die Schwerpunktthemen der insgesamt neun Workshops der insgesamt neun Workshops an zwei Tagen. Zwei weitere Key-Note-Vorträge hatten folgerichtig auch die Zukunft im Visier. Prof. Dr. Ralf Jasny von der FH Frankfurt – University of Applied Sciences, stellte auf Basis der Bevölkerungsentwicklung in Verbindung mit den Sinus Milieumodellen Chancen und Risiken der derzeitigen Kundenverteilung dar.

Einen etwas anderen und humorvollen Blick auf das Thema Veränderungen richtete der Business Speaker, Unternehmensberater, Trainer und Kabarettist Johannes Warth. Sein mit vielen Metaphern, musikalischen und akrobatischen Beiträgen gespickter Vortrag fokussierte mit den „9 Hüten der 8samkeit“ die Haltung (visionär, forschend, planend, prüfend, handelnd etc.) mit der man an Veränderungen herangehen kann. Der lang anhaltende Beifall und der Ruf nach Zugaben zeigte, dass Johannes Warth auch mit seinem mittlerweile dritten Vortrag auf den Sparkassen Callcenter Qualitätstagen treffsicher den Nerv des Publikums findet.

Neben den Workshops und Vorträgen fanden sich die Teilnehmer am Nachmittag des letzten Tages in einem Dialog-Café zusammen, um in Kleingruppen aktuelle und individuelle Themenstellungen der In- und Out-



Die Neun Hüte der 8samkeit



Tagungsdokumentation einmal anders: Anette Heuer (SVWL) visualisierte die Key-Note-Vorträge und die Inhalte der Workshops für die Teilnehmer



Unterhaltsam und trotzdem mit Tiefgang: der Vortrag von Johannes Warth „Die 9 Hüte der 8samkeit“ begeisterte das Publikum.



Wandel als Chance ... und dabei 8sam die Balance halten: Der Vortrag von Johannes Warth begeisterte die Zuschauer mit eindrucksvollen Metaphern.

bound-Telefonie zu diskutieren. Die Tagung wurde darüber hinaus von einer Fachaussstellung begleitet, in der technische Innovationen, Trainingskonzepte und Softwarelösungen vorgestellt wurden.

Das komplette Programm der Tagung, einen Überblick über die Themen, die Live-Visualisierungen und Fotoprotokolle der Workshops und Vorträge stehen auf den

Internetseiten des Unternehmens Gesser.biz (www.gesser.biz) und der Sparkasse Dortmund (www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage) zur Verfügung. Schon jetzt notieren: Die 11. Tagung findet am 26. und 27. November 2015 in der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen in Münster statt.

Peter Gesser
Marl