

# 7. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage am 01.12. + 02.12.2011 in Münster

Service – Vertrieb – Motivation – Führung



Eine Veranstaltung in Kooperation

Top-Aktuell

## 7. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage (06.05)

### Ihre Themen:

- Kundenservice – Kundenerwartungen und Qualitätskriterien
- Social Media – Relevanz und Stellhebel
- Vertrieb und Service im Callcenter – Hartnäckigkeit und Schlagfertigkeit
- Trainingszimmer – Vertrieb, Kommunikation und Feedback-Kultur
- Raumakustik und Headset – Erfahrungen und Erfolgsgaranten
- Führung - Ziele und Zielvereinbarungen
- Schriftverkehr – Kundenorientierung und Servicebewusstsein
- Gesundheit am Arbeitsplatz – Prävention und Leistungsfähigkeit
- ISP – Austausch und Aktuelles
- Luftbefeuchtung – Einflussfaktoren und Kosten-/Nutzen-Analyse
- Mitarbeiterführung – Nachhaltigkeit und Führungsstärke

### Ihr Nutzen

- Sie können aktuelle Trends im Callcenter bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Callcenter konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für effiziente Callcenter im In- und Outbound.

### Zielgruppe

- Leiter/innen und Teamkoordinatoren/innen von Callcentern





## Ihr Programm

### 1. Tag, 1. Dezember 2011

**Tagungsleitung:** Edmund Honermann, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie und Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

Ab 09:15: Begrüßungskaffee

09:45 - 10:00 Uhr

**Begrüßung und Eröffnung**

Edmund Honermann/Peter Gesser

10:00 - 10:30 Uhr

**Kundenservice 2025 – Wie werden sich die Kundenerwartung bis dahin verändern und welche Qualitätskriterien sind auch in Zukunft die Basis für professionellen Kundenservice**  
Günther Seitz, CommuniGate Kommunikationsservice GmbH

10:30 – 11:00 Uhr

**Social Media - Bedeutung für Callcenter**

Marco Sticka, Sparkassen-Finanzportal GmbH

11:00 - 11:30 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

11:30 - 13:30 Uhr

**Informationsforen: Bitte wählen Sie bei der Anmeldung drei Foren aus.**

**1. Höfliche Härtnäckigkeit – Charmante Schlagfertigkeit als Callcenter-Agent**

Thorsten Meier und Lars Abraham, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie

**2. Das Trainingszimmer – Impulse setzen zur Steigerung von Vertrieb, Kommunikation und Feedbackkultur**

Matthias Stengel, Fördere Sparkasse

**3. Ruhe Bitte! Optimierte Raumakustik + Headset = Erfolgsgaranten für Gesundheit, Service und Kundenzufriedenheit**

Reinhard Heidl, Peggy Schlüter, ORG-DELTA und Andre Krug, Jabra / GN Netcom

**4. Ziele und Zielvereinbarungen im Callcenter**

Dieter Elsner, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie

**5. Kundenorienter Schriftverkehr im Callcenter**

Heiko T. Ciesinski, www.bankenkorrespondenz.de

**6. Gesundheit am Arbeitsplatz - Perspektive 50plus**

Anne-Marie Glowienka, hochForm Ergonomie-, Arbeitsplatz- und Demografie-Beratung – Dex Demografie-Experten e. V.

**7. ISP: Aktuelles und Weiterentwicklungen**

Holger Schmidt, Finanz Informatik

**8. Vor Ort-Besuch: Callcenter der Finanz Informatik**

Achim Fröhlich, Finanz Informatik

13:30 - 14:30 Uhr: Mittagspause - Info-Märkte

14:30 – 14:40 Uhr: **Hallo Wach?!**

14:40 - 16:40 Uhr: **Informationsforen (2. Durchgang)**

16:40 – 17:15 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

17:15 - 18:30 Uhr

**Mut tut gut!**

Johannes Warth, Johannes Warth Ermutigung - Business Speaker, Unternehmensberater, Trainer und Kabarettist

ab 18:30 Uhr

**Einladung zum Abendessen im Restaurant der Akademie mit Programm**

### 2. Tag, 2. Dezember 2011

**Tagungsleitung:** Edmund Honermann, Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie und Peter Gesser, Gesser - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur

08:45 - 09:00 Uhr

**Einstieg in den Tag**

09:00 - 09:30 Uhr

**Was kostet trockene Luft? – Kosten/Nutzen-Analyse für Callcenter**

Dominic Giesel, DRAABE Industrietechnik GmbH

09:30 - 11:30 Uhr

**Informationsforen (3. Durchgang)**

11:30 - 12:00 Uhr: Kaffeepause - Info-Märkte

12:00 - 13:15 Uhr

**Mitarbeiterführung der Zukunft – Wie führe ich konsequent und nachhaltig?**

Daniela A. Ben Said, Quid agis - Institut für Management-Coaching, Gewinnerin des Coaching Awards sowie Mitglied der Top 100 Excellence Speakers

13:15 bis 13:30 Uhr

**Ausblick 8. Sparkassen-Callcenter Qualitätstage**

13:30 bis 14:30 Uhr: Mittagsbuffet - Info-Märkte

14:30 bis 16:30 Uhr **www.wir-wollen-wichteln.de**

Ich gebe einen „kostbaren Schatz“ und erhalte im Gegenzug auch eine „Kostbarkeit“. Impulse geben und Callcenter-Themen vertiefen. Machen Sie mit bei dieser spannenden Praxisreise!

Besuchen Sie während der Tagung die **Info-Märkte:**

GESSE - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur und Sparkassenakademie Münster

Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster

sprechfreude.de, Eschweiler

S Direkt-Marketing GmbH & Co. KG, Halle

ORG-DELTA GmbH, Reichenbach/Fils

Sparkassen-Finanzportal GmbH, Düsseldorf

MehrWert Servicegesellschaft mbH, Düsseldorf

Jabra / GN Netcom, Rosenheim

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH, Passau

DRAABE Industrietechnik GmbH, Hamburg

Bunsieck und Partner, Greven

Forschungsgruppe g/d/p, Hamburg

Soda Rent GmbH, Frankfurt/M.?

TalkEvent Software GmbH, Köln

Teilnehmerzahl: 120

Ihre Investition: 385 €

Ort: Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie  
Bröderichweg 52/54, 49159 Münster

### Haben Sie Fragen?

Dann wenden Sie sich gern an Ihre Ansprechpartner:

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

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

## Leistungen / Hinweise

Tagungsort:	Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie Bröderichweg 52/54, 48159 Münster
Zusätzliche Leistungen:	Handout aller Inhalte und Präsentationen Teilnehmerliste inkl. Adressen und Kontaktdaten (Tel., E-Mail) Zusammenfassung der Ergebnisse aus den Informationsforen Gemeinsamer Abend am Dienstag mit Programm Seminargetränke, Mittag- und Abendessen am Donnerstag, Mittagessen am Freitag, Stehkaffees an beiden Tagen Hinweis: Mittagessen an beiden Tagen als Stehimbiss
Kontaktpersonen:	Edmund Honermann, Tel.: 0251 2104-739 Fachbereich Banksteuerung und Stab - Anpassungsfortbildung Westfälisch-Lippische Sparkassenakademie, Münster  Georg Fengler, Tel.: 0231 183-20201 Markus Brügger, Tel.: 0231 183-22201 Medialer Vertrieb der Sparkasse Dortmund  Peter Gesser, Tel.: 02365 518104 GESSER - Die Trainings- und Coaching-Manufaktur, Marl
Hotel:	Akademie-Hotel der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie Bröderichweg 52/54, 48159 Münster Zimmer mit Dusche/WC - ohne TV und Minibar Einzelzimmerpreis: 59,50 Euro (Übernachtung mit Frühstück)  Wir reservieren Sie Ihre gewünschte Übernachtung mit dem beigefügten Anmeldeformular. Bei Überbuchung des Akademiehotels vermittelt wir gern eine kostengünstige Alternative in einem Kooperationshotel.
Vorabendprogramm:	Den Kollegen/innen, die am Vorabend anreisen, bieten wir ein informelles Treffen an. In bewährter Tradition laden wir zu einem Bummel über die Münsteraner Weihnachtsmärkte ein. Treffpunkt für die gemeinsame Fahrt in die Innenstadt ist im Foyer der Sparkassenakademie um 16:00 Uhr.  Im Anschluss ab ca. 19:30 Uhr besteht die Möglichkeit im Restaurant Nachbörse in der Sparkassenakademie auf Wunsch etwas zu essen und zu trinken. Der Erfahrungsaustausch kommt dabei nicht zu kurz.  Bitte vermerken Sie Ihr Interesse am Vorabendprogramm auf dem Anmeldeformular.

Nach Anmeldung erhalten Sie circa 4 Wochen vor unserer Fachtagung eine gesonderte Einladung inkl. Teilnehmerliste.

Die aktuellen Inhalte können Sie auch im Internet unter [www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage](http://www.sparkasse-dortmund.de/callcentertage), [www.gesser.biz](http://www.gesser.biz) und - sofern verfügbar - in der Lotus-Notes Datenbank Fortbildungsprogramm 2011 der Westfälisch-Lippischen Sparkassenakademie abrufen.

Zur Vorbereitung auf die Tagung können Sie sich ferner unter [www.xing.com/net/ccqf](http://www.xing.com/net/ccqf) austauschen.

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

# Anmeldeformular

per Fax 0251 2104-715  
an Ulla Veltmann, Sparkassenakademie Münster

## Ich nehme an den 7. Sparkassen-Callcenter Qualitätstagen teil

(Bitte nutzen Sie pro Person ein Formular)

Sparkasse

Straße

PLZ/Ort

Name/Vorname und Position

Telefon

E-Mail

Hotel – Zimmerreservierung im Akademiehotel

vom 01.12. auf den 02.12.2011 (1 Übernachtung inkl. Frühstück)

mit Vorübernachtung vom 30.11. bis zum 02.12.2011 (2 Übernachtungen inkl. Frühstück)

Vorabendprogramm

Ich nehme an der Fahrt zu den Weihnachtsmärkten teil (ab 16:00 Uhr)

Ich werde zum Erfahrungsaustausch in der Nachbörse (ab ca.19:30 Uhr) dazukommen

Bitte wählen Sie drei Informationsforen aus, die Sie während der Tagung besuchen möchten

1. Höfliche Hartnäckigkeit - Charmante Schlagfertigkeit als Callcenter-Agent

2. Das Trainingszimmer – Impulse setzen zur Steigerung von Vertrieb, Kommunikation und Feedbackkultur

3. Ruhe Bitte! Optimierte Raumakustik + Headset = Erfolgsgaranten für Gesundheit, Service und Kundenzufriedenheit

4. Ziele und Zielvereinbarungen im CC

5. Kundenorientierter Schriftverkehr im CC

6. Gesundheit am Arbeitsplatz

7. ISP: Aktuelles aus vertrieblicher Sicht

8. Vor Ort-Besuch: Callcenter der FI

www.wir-wollen-wichteln.de

Ich nehme an diesem Erfahrungsaustausch teil und möchte folgende Themen besprechen:

Inbound:

Sprachaufzeichnung sinnvoll/erforderlich

Einsatzplanung: Hilft eine Software?

Nutzung externer Überlauf: sinnvoll?

\_\_\_\_\_

Outbound:

After-Sales-Befragung: Was bringt das?

Dialer – Fluch oder Segen

Benchmark-Studie – Und der Nutzen?!

\_\_\_\_\_

Datum

Unterschrift