

## CCV Regionaltreffen West (Nord) am 17.04.2012 in Hannover

### Agenda

---

- 11:30-12:30 Uhr** „Get Together“ und kleiner Imbiss
- 12:30-13:00 Uhr** **Begrüßung und News aus dem Verband**  
Udo Schüring, CCV Regionalleiter West (Nord)
- 13:00-13:30 Uhr** Networking-Pause
- 13:30-13:45 Uhr** **Vortrag Vorsitzender der AWD Geschäftsführung**  
Herr Wenker
- 13:45-14:30 Uhr** **„Qualität im Kundenservice - Neuausrichtung des Kunden-Service-Center“** und Callcenter Rundgang  
Jens Marquardt, AWD GmbH, CAAt-Award-Gewinner 2011
- 14:30-15:00 Uhr** Networking-Pause
- 15:00-15:45 Uhr** **„Mitarbeiter als entscheidender Qualitätsfaktor“**  
Andres Kremer, Kikxxl GmbH, CCV Quality Award-Gewinner 2011
- 15:45-16:00 Uhr** **Vortrag der Gewinner des „Young Professionals 2012“**
- 16:00-16:30 Uhr** Networking-Pause
- 16:30-17:15 Uhr** **„Realisation von Wunscharbeitszeiten der Mitarbeiter bei gleichbleibendem Service-Level“** Wolfgang Thiel, GDV Dienstleistungs GmbH & Co. KG, CAAt-Award-Gewinner 2012
- 17:15-18:00 Uhr** **„Von Leistungsdruck zur Leidenschaft - Organisationsstruktur des Kundenservice der nächsten Generation“**, Thomas Dehler, Value 5 GmbH, CCV Quality Award -Gewinner 2011
- 18:00 Uhr** Verabschiedung der Teilnehmer
- 18:30 Uhr** Ende und gemeinsames Abendessen auf Selbstkostenbasis in einem Restaurant in unmittelbarer Nähe