



“ Durch die Qualität der Vorträge und die hohe Besucheranzahl eine der besten Veranstaltungen. Super Organisation, professionell und charmant begleitet.
(Feedback Tagungsteilnehmer 2011)

Liebe Mitglieder,
liebe Interessenten,

wir haben hinter das **diesjährige Motto** unserer Frühjahrstagung ganz bewusst einen Punkt gesetzt: **Bleibt alles anders.** Es ist keine Frage, sondern die Feststellung, dass die Herausforderungen, vor denen die Callcenter Branche steht, keinen Stillstand dulden. Belohnt wird aber auch nicht, Bewährtes zugunsten vermeintlich schneller Lösungen und halbherziger Veränderungen zu verdrängen. Deshalb steht der zweite Punkt hinter den Worten **Innovationen und Bewährtes.** Unternehmen, die es verstehen auf der einen Seite das Bewährte zu erhalten und auf der anderen die Innovation zur Anpassung an den fortwährenden technischen, sozialen und gesellschaftlichen Wandel zu nutzen, werden auch in Zukunft erfolgreich sein. Vor allem aber sind solche Unternehmen getragen von den Fähigkeiten, dem Engagement und dem Vertrauen ihrer Mitarbeiter/innen sowie der Zufriedenheit ihrer Kunden.

Wir wollen miteinander darüber reden, wie wichtig die qualitative Reputation eines Unternehmens für die Akquise von Aufträgen ist. Provokant klingt der Titel des Impulsbeitrages „**Mindestlohn durch Mindestpreis!**“. Wer seine Dienstleistung nicht unter Wert verkauft, für den stellt die Mindestlohn-debatte kein Problem dar, lautet die These des Vortragsredners.

Mit dem Thema der Personalauswahl-Verfahren in Zeiten des demografischen Wandels möchten wir Sie in die Zukunft versetzen, denn unsere Branche ist Vorreiter, wenn es darum geht, Diversity als Wachstumsmotor in der Personalpolitik zu begreifen. Auch hier können wir noch besser werden und dafür ist Erfahrungsaustausch die einfachste aller Methoden.

Lassen Sie sich motivieren, inspirieren und profitieren Sie voneinander. Ich wünsche Ihnen zwei spannende Tage und natürlich einen ebenso entspannenden wie vernetzenden Event-Abend!

Herzlichst,
Ihr Kent Doğu
Vorstand Qualität

Die Location zur Tagung



Leonardo Royal
Hotel Berlin
Otto-Braun-Straße 90
10249 Berlin

Das Leonardo Royal Hotel Berlin liegt in unmittelbarer Nähe zum Alexanderplatz und grenzt gleichzeitig an den Volkspark Friedrichshain. Das Hotel überzeugt mit einmaligen Art Deco Elementen und einer Symbiose aus historischer Bausubstanz kombiniert mit geschmackvollen Designermöbeln und harmonischen Farbkonzepten.

Das exklusive Komplett Paket für CCV Mitglieder



CCV Frühjahrstagung
+ CCV Sektempfang
+ Abendveranstaltung und Dinner
+ 1 Übernachtung inkl. Frühstück

Frühbucherrabatt bis zum 18.03.2012

555,- EURO zzgl. MwSt.

Normalpreis 595,- EURO zzgl. MwSt.

(Für Nicht-Mitglieder gelten abweichende Preise.)

Jetzt anmelden unter:
www.callcenter-verband.de/home/termine



Call Center Verband Deutschland e. V.

Axel-Springer-Straße 54 A, 10117 Berlin
Tel: 030 206 1328-0
Fax: 030 206 1328-28
info@callcenter-verband.de
www.callcenter-verband.de

Contact Center

Bewährtes Personalauswahl
Promotoren Reputation Demografischer Wandel

Personalpolitik Mindestlohn Erfahrungsaustausch

Diversity **BLEIBT** Wachstumsmotor
Kundendialog **ALLES ANDERS.**

Telefonie **INNOVATIONEN**
Neues Mindestpreis Fachkräftemangel

UND BEWÄHRTES.
Recht und Regulierung Social Media Alternativen

Lebensweisheit **Qualität**
Finanzen Zukunftsperspektive
MOTIVATION

Bleibt alles anders.
Innovationen und Bewährtes.

CCV Frühjahrstagung am 10. und 11. Mai 2012

Tagungsprogramm – 10. Mai 2012

09:30 Uhr	Get Together mit Kaffee und Teevariationen
10:00 Uhr	Begrüßung und Agendavorstellung Manfred Stockmann, Kent Doğu und Prof. Dr. Nils Hafner
10:20 Uhr	Keynote: „Bleibt alles anders?! Das Contact Center in den 2020 zwischen Innovation und Bewährtem“ Prof. Dr. rer. pol. Nils Hafner – Professor für Kundenbeziehungsmanagement an der Hochschule Luzern und internationaler Experte für den Aufbau langfristig profitabler Kundenbeziehungen. Hafner studierte u.a. BWL und Psychologie und promovierte im Innovationsmanagement / Marketing über die Qualitätssteuerung von Callcenter Dienstleistungen. 2002 bis 2006 baute er das erste CRM Master Programm im deutschsprachigen Raum auf und berät Unternehmen in ganz Europa.
11:20 Uhr	Impulsvortrag: „Mindestlohn durch Mindestpreis!“ Kai Zuchold – Leiter der TAS Academy der TAS AG in Leipzig, verfügt über 20 Jahre Erfahrung in der Optimierung von Unternehmensdarstellungen und -präsentationen. Als akkreditierter Außenwirtschaftsberater führte er u.a. viele Jahre die ständigen Vertretungen von Wirtschaftsverbänden in den Vereinigten Arabischen Emiraten.
12:10 Uhr	Networkingpause mit Lunchbuffet
13:20 Uhr	„Personalauswahl heute im CC – alles anders oder ...?“ Heike Seibt-Lübbe – Die Diplompädagogin bietet mit ihrer langjährigen Vertriebserfahrung als Geschäftsführerin und Institutsleiterin Coachings, Systemische Beratung, NLP, Transaktionsanalyse und TZI an. Personalberatung für zahlreiche Firmen und umfangreiche Trainingserfahrungen zeichnen ihr Können ebenso aus wie ihre Arbeit im Rahmen von Lehraufträgen an Hochschulen.
14:10 Uhr	Keynote: „Machen Sie Kunden zu Promotoren: Kunden emotional ansprechen und binden.“ Helga Schuler – Die Diplompädagogin ist eine der Pionierinnen im Telefonmarketing und baute mit ihrer Unternehmensberatung PRISMA die ersten Telesales Teams und Callcenter auf und setzte CRM-Projekte um. Für ihre unternehmerische Leistung wurde Schuler zur Unternehmerin des Jahres 1999 (Prix Veuve Clicquot) gewählt. Mit ihrem Beraternetzwerk TOP-PERFORM berät und begleitet sie bei der Ausrichtung von Service und Vertrieb und verbindet fachliches Know-how mit Change Management-Expertise.

15:10 Uhr	Pause mit Kaffee, Tee, herzhaften und süßen Snacks
15:40 Uhr	Registrierung zur Mitgliederversammlung
15:50 Uhr	Begrüßung und Bericht Aktuelles aus dem Verband Manfred Stockmann
16:10 Uhr	Bericht aus dem Ressort Finanzen Leo Staub-Marx
16:25 Uhr	Bericht aus dem Ressort Qualität Kent Doğu
16:40 Uhr	Bericht aus dem Ressort Mitglieder Bernd Engel
16:55 Uhr	Bericht aus dem Ressort Recht & Regulierung sowie ein Ausblick der aktuellen Gesetzgebungsverfahren Manuel Schindler
17:25 Uhr	Abstimmung zu vorliegenden Anträgen
17:45 Uhr	Abstimmungsergebnisse und Schlussworte Manfred Stockmann
19:00 Uhr	Shuttlebus zur Abendveranstaltung mit Sektempfang, Dinner und vielen Überraschungen
22:00 Uhr	1.Rückshuttle
23:00 Uhr	2.Rückshuttle
01:00 Uhr	Ende Abendveranstaltung, letzter Rückshuttle

Tagungsprogramm – 11. Mai 2012

09:30 Uhr	Get Together mit Kaffee, Tee und Vitalsnacks
10:00 Uhr	Begrüßung und Agendavorstellung Manfred Stockmann, Kent Doğu und Prof. Dr. Nils Hafner
10:15 Uhr	„Arbeit ist das, was wir tun – nicht das, wohin wir gehen.“ Thomas Dehler – lernte von der Pike auf das Kundenkontaktmanagement über alle operativen Instanzen hinweg kennen. Früh verknüpfte sich die Leidenschaft für den Kundendialog mit der Frage: wenn die Welt sich auf IP Konvergenz konzentriert wird, wozu braucht es dann noch physische Standorte? Das Verständnis von Kundenservice nicht als Standort- sondern als Standpunktfrage führte 2004 zur Gründung der VALUE5.
11:00 Uhr	„Es lebe die Telefonie! Zurück in die Zukunft?“ Helga Haag – Business Development Managerin bei der davero dialog GmbH in Frankfurt a.M. – dem Spezialisten für Wertschätzungsmanagement. Die Diplomkauffrau war zuvor sechs Jahre Kongress-Managerin der CallCenterWorld, wo sie insgesamt zehn Jahre für das Customer Relationship Management zuständig war.
11:45 Uhr	„Social Media Readiness im Customer Service – Ergebnisse der Studie 2012“ Prof. Dr. Peter Gentsch – Professor für internationale BWL und CRM an der HTW Aalen sowie Gründer und Gesellschafter der Business Intelligence Group GmbH und der TextTech GmbH. Gentsch ist Autor national und international ausgezeichneter Veröffentlichungen sowie gefragter Keynote-Speaker zu den Themen Web 2.0, CRM und Business Intelligence.
12:10 Uhr	Networkingpause mit Snackbuffet
13:15 Uhr	Keynote: „Lebensweisheit als Zukunftsperspektive – Bewährtes bewahren und Neues wagen“ Ulf D. Posé – freier Dozent für Dialektik und Führungslehre, Management- und Vertriebstrainer, Buchautor und Wirtschaftsjournalist. Er begann als Hörfunk- und Fernsehjournalist 1968 bei Radio Nordsee und hat u. a. für RTL, WDR, NDR, DLF und Deutsche Welle gearbeitet. Er beriet Politiker in Kommunikationsfragen und wurde 2000 vom Bund Deutscher Verkaufsförderer & Trainer (BDVT) für exzellente Trainingsleistungen ausgezeichnet.
14:15 Uhr	Resümé und Verabschiedung Manfred Stockmann und Prof. Dr. Nils Hafner
14:30 Uhr	Ende der Veranstaltung und Abreise

