



” 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 Impulsvortrages „**Mindestlohn durch Mindestpreis!**“. Wer seine Dienstleistung nicht unter Wert verkauft, für den stellt die Mindestlohndebatte 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



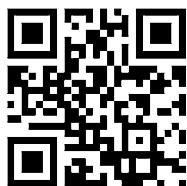
Leonardo Royal
Hotel Berlin

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 Komplettpaket für CCV Mitglieder



CCV Frühjahrsstaging
+ 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 13 28-0

Fax: 030 206 13 28-28

info@callcenter-verband.de

www.callcenter-verband.de

” **CALL CENTER
VERBAND
DEUTSCHLAND**

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 Frühjahrsstaging 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 konzentrieren wird, wozu braucht es dann noch physikalische 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 davoro 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 ausgezeichnete 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 **Resumé und Verabschiedung**
Manfred Stockmann und Prof. Dr. Nils Hafner

14:30 Uhr **Ende der Veranstaltung und Abreise**