

Agenda Vertiefungsworkshop: „Social Media und Kundenservice 2.0“

mit Ihrem Workshopleiter Rainer Kolm am 23.07.2013 in Berlin

10:00 – 10:30	Begrüßung - Zielsetzung und Inhalte - Vorstellungsrunde - Erwartungen der Teilnehmer
10:30 – 11:00	Einführung und Überblick - Zahlen, Daten, Fakten - Status und Trends
11:00 – 11:30	Kaffeepause
11:30 – 12:00	Best Practise Social Media Kanäle im Überblick - Facebook - Twitter - Youtube - Communities - App's
12:00 – 12:45	Workshop Session I - Austausch Status in den Unternehmen der Teilnehmer - Aktuelle Probleme und Herausforderungen
12:45 – 13:00	Präsentation und Diskussion der Ergebnisse
13:00 – 14:00	Mittagspause (2-Gänge-Menü im Courtyard Marriott Hotel)
14:00 – 14:45	Einbindung der Social Media Kanäle in den Kundenservice - Organisationsformen: Was hat sich in der Praxis bewährt? - Prozesse: Wie viel Abstimmung zwischen den Abteilungen? - Personal: Sind die Mitarbeiter ausreichend vorbereitet?
14:45 – 15:30	Workshop Session II - Pläne für die 2013 / 2014 - Perspektiven und Ideen für die Zukunft
15:30 – 16:00	Kaffeepause
16:00 – 16:15	Präsentation und Diskussion der Ergebnisse
16:15 – 17:00	Workshop Session III - Kundenservice 2.0: Technologische Entwicklungen bis 2022 - Welche Trends beeinflussen den Kundenservice bis 2022?
17:00 – 17:30	Präsentation und Diskussion der Ergebnisse
17:30 – 18:00	Feedback und Abschlussrunde