

**CCV Regionaltreffen der Region Mitteldeutschland
am 15.08.2013 in Waldheim (Sachsen)**

Agenda

„Callcenter im Wandel der Anforderungen“

- 11:00 Uhr** **Get Together (Fingerfood und Getränke)**
- 12:00 Uhr** **Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer**
- 12:15 Uhr** **Vorstellung des Gastgeber „AOK Plus – Die
Gesundheitskasse“**

**Vortrag: „Genutzte Chancen aus Reorganisation und
Strukturanpassung“**



Werner Neudecker

Bereichsleiter Kundenmanagement

- 13:00 Uhr** **Vortrag: „Emotionen verstehen“**
Katrin Gerlach - Personal & Organisationsentwicklung
- 13:45 Uhr** **Netzwerk- und Kaffeepause**
- 14:15 Uhr** **Vortrag: „UC im Call Center – Hype oder Flop? Welchen
Einfluss neue Kontaktkanäle auf die technische Ausstattung
des Agenten Arbeitsplatzes“**

 **plantronics®** Andreas Häberlin Regional
Simply Smarter Communications™ Sales Manager

14:45 Uhr **"Verkaufsoptimierung durch den optimalen Einsatz der Stimme"**

Kristin Kluck – Karisma – Stimm- und Sprechtrainerin /
Persönlichkeitscoach

15:15 Uhr **Vortrag: „5 Jahre Ausbildungsberuf – Servicekraft für Dialogmarketing - Was hat sich in dieser Zeit verändert?“**

bfkm
fingerhut + seidel



Katrin Seidel

Inhaberin

15:45 Uhr **Informationen und Aktuelles aus dem Verband**

ab 16:30 Uhr **Sommergrillen – Leckerer vom Grill und kühle Getränke**

Wir danken Plantronics für die freundliche Unterstützung des Treffens!

plantronics®
Simply Smarter Communications™