

Agenda CCV-Regionaltreffen West (Süd) 21.06.2017

beim Gastgeber CosmosDirekt

Motto: „Mit Mitarbeitern und Kunden auf dem Weg in die Digitale Welt“

12:00 Uhr **Get together mit Mittagessen auf Einladung des Gastgebers**

CosmosDirekt
Halbergstraße 50-60
66121 Saarbrücken



13:00 Uhr **Begrüßung und Vorstellung des Gastgebers**

Rainer Wilmers, Geschäftsführer, Cosmos Finanzservice GmbH

13:15 Uhr **Neues aus dem Call Center Verband Deutschland e. V.**

Roy Reinelt, CCV-Vorstand Marketing



13:40 Uhr **Wahl der CCV-Regionalleitung West (Süd)**

Kandidaten:

Kerstin Prassol, Kundenmanagement Call,
SOKA-BAU

Sven Ackermann, Consultant, Bolzhauser AG



13:45 Uhr Vortrag: Innovation im Service – Impulse aus dem Silicon Valley

Verena Fink, CEO, Woodpecker Finch GmbH

- Warum disruptive Modelle den Service verändern
- Wonach sich Kunden von morgen entscheiden
- Wie Innovation im Service gelingt



14:45 Uhr Rundgang und Networking-Pause

15:15 Uhr Vortrag: Digitalisierung in der Kundenberatung

Rainer Wilmers, Geschäftsführer,
Cosmos Finanzservice GmbH

- Cross Channel - Multi Channel - Omni Channel
- Welche Kanäle bringen einen echten Mehrwert?
- Welche Fehler sollte man vermeiden?
- Live Demonstration der interaktiven Videoberatung



16:15 Uhr Vortrag: Herausforderungen für den Kundenservice im Mittelstand

Christan Hagemann, Leiter Kundenservice,
Prophete GmbH & Co.KG

- Wie ein mittelständisches Unternehmen den Kundenservice meistert.
- Wie wird man den immer höheren Kundenerwartungen gerecht?



17:00 Uhr Verabschiedung

Das Regionaltreffen ist Sponsored by

plantronics®

Plantronics ist ein börsennotiertes Unternehmen mit Niederlassungen in 20 Ländern. Die Produkte werden über ein weltweites Netzwerk aus Plantronics-Partnern verkauft und unterstützt und sowohl von Piloten, Astronauten und Rettungssanitätern als auch von allen Fortune 100-Unternehmen verwendet. Von Freunden, die sich quer über den Globus unterhalten über mobile Manager, die Ihre Geschäfte unterwegs abwickeln, bis hin zu Callcentern und Executive Officers.

Weitere Informationen finden Sie unter www.plantronics.com.