

Agenda Inklusionstreffen 21.09.2017 in Berlin

Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke (BV-BFW) und Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

„Mit dem CCV und den BFW Fachkräfte mit Behinderung gewinnen“

Das Ziel der **Kick-off Veranstaltung im Rahmen des Arbeitskreises Inklusion des CCV** ist es, den Austausch der Partner Call Center Verband Deutschland e. V. und Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V. voranzubringen und die gemeinsame Absichtserklärung vom vergangenen Sommer mit konkreten Projekten zu unterfüttern.

Die zentrale Frage lautet: Was benötigen die Unternehmen aus der Callcenter-Branche und was können die BFW leisten?

Angedacht ist deshalb, die Themen und Aufgaben des BV BFW und den CCV sowie dessen Arbeitskreis Inklusion vorzustellen. Darüber hinaus wird die Absichtserklärung noch einmal erläutert und die Aufgaben und Leistungen der BFW werden präsentiert. Das Treffen bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, sich über erste gemeinsame Ansätze für konkrete Kooperationen oder Projekte zu verständigen. Im direkten Austausch zwischen Callcentern, Dienstleistern und Berufsförderungswerken sollen Lösungen für die tägliche Praxis entstehen.

Zielgruppe der Veranstaltung sind Geschäftsführer, Personalentscheider und Betriebsräte der CCV-Mitgliedsunternehmen und Interessenten sowie Geschäftsführer und entsprechende Mitarbeiter der BFW.

Datum: 21.09.2017

Ort der Veranstaltung: Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V.
c/o Deutsche Rentenversicherung Berlin-Brandenburg
Knobelsdorffstraße 92, Raum 1.301/2
14059 Berlin

10:00 Uhr **Beginn und Begrüßung durch den Gastgeber Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke**

10:15 Uhr **Warm-up: Wer ist heute hier?**

- Wie weit sind wir als Callcenter beim Thema Inklusion und wo wollen wir hin?
- Welche Leistungen bieten wir als BFW für Unternehmen an und wie könnte das in Zukunft aussehen?

10:45 Uhr **Der CCV und der Arbeitskreis Inklusion**

Jördis Harenkamp, Managerin PR & Inklusion, Call Center Verband Deutschland e.V.
Heike Kraus, Leiterin Arbeitskreis Inklusion, Call Center Verband Deutschland e.V.

11:15 Uhr **Der BV BFW – Themen und Aufgaben**

Christoph Erbslöh, Leiter Unternehmenskooperationen,
Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V.

11:35 Uhr **Praxisbeispiele Betriebliches Gesundheitsmanagement**

Birgit Prünfte, Inclusion Specialist bei der QVC Call Center GmbH & Co. KG
Marion Heinrich, Geschäftsbereichsleitung Gesundheit & Assessment, BFW Goslar

11:55 Uhr **Die gemeinsame Absichtserklärung von Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V. und Call Center Verband Deutschland e. V.**

Christoph Erbslöh



12:15 Uhr **Mittagessen und Networking vor Ort**

Sponsored by Jabra

13:15 Uhr **Gruppenworkshops Fachkräftesicherung**

Workshop I: Fachkräfte für CCV-Mitglieder gewinnen und Weiterentwicklung der Qualifizierung

Workshop II: Aufbau und Umsetzung eines BGM sowie Entwicklung von Beratungs- und Dienstleistungsangeboten für Inklusion



15:15 Uhr **Kaffeepause**

15:45 Uhr **Feedback, Zusammenfassung und Ausblick**

16:30 Uhr **Ende der Veranstaltung**

Das Treffen ist Sponsored by Jabra!

Ganz gleich welche Art von Contact Center auch immer Sie haben: Jabra bietet Headset-Lösungen für all Ihre Anforderungen. Tragekomfort, höchste Audioqualität und Haltbarkeit: Das Produktsortiment für Contact Center deckt alle wichtigen Anforderungen ab und bietet zusätzliche Leistungsmerkmale. Damit finden Sie das optimale Headset für Ihr Arbeitsumfeld.



Jabra hilft Ihnen:

- die Kommunikation und Zusammenarbeit in Ihrem Contact Center zu verbessern
- die Arbeitsumgebung in Ihrem Contact Center zu verbessern
- mit effektiver Kommunikation die Konvertierungsrate zu steigern!