



CALL CENTER VERBAND

Deutschland e.V.

Die Stimme der Branche.

Willkommen beim



Unser Selbstverständnis

Konsequente Interessenvertretung,
aktive Lobbyarbeit, effektives Netzwerk.

Der Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) ist die starke und zuverlässige Interessenvertretung der deutschen Call- und Contact Center Wirtschaft. Als der große deutsche Branchenverband repräsentieren und vertreten wir Contact Center, Zulieferer und weitere im Callcenter Umfeld tätige Unternehmen und Organisationen gegenüber der Politik, den Medien und der Wirtschaft sowie gegenüber den Verbrauchern. Der CCV bündelt die Interessen seiner Mitglieder und betreibt aktive Lobbyarbeit für sie. Wir machen die Leistungsfähigkeit der Contact Center Wirtschaft sichtbar und setzen uns für die notwendigen, ihr zugute kommenden Weichenstellungen in Politik und Gesellschaft ein. Dies ist wichtig für eine Branche, die zwar noch jung ist, aber bereits heute hohes volkswirtschaftliches Gewicht hat, weil sie

- Arbeitsplätze schafft,
- Mehrwert generiert und
- Motor der Modernisierung unserer Dienstleistungsgesellschaft ist.

Der Call Center Verband ist zugleich Qualitätsnetzwerk – alle Mitglieder arbeiten nach den Kriterien des „Branchenkodex der Customer Service und Contact Center Branche“, der dem Schutz der Verbraucher, anderer Marktteilnehmer und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor unlauteren Geschäftspraktiken im Direktmarketing dient.

Unsere Ziele

Rahmenbedingungen schaffen,
Unternehmen stark machen,
attraktive Angebote unterbreiten.

Das Ansehen der Branche stärken

- Wir setzen uns gegenüber der Politik dafür ein, dass die Rahmenbedingungen für den wirtschaftlichen Erfolg unserer Branche stimmen.
- Wir betreiben Lobbyarbeit im besten Sinne und verbessern durch unsere Arbeit das Image der deutschen Call- und Contact Center Wirtschaft.

Begleiten und unterstützen

- Wir machen unsere Mitglieder stark und fit für die Herausforderungen der Zukunft.
- Wir helfen ihnen bei der Entwicklung ihres Unternehmens und bei der Erschließung neuer Märkte und neuer Geschäftsfelder durch wertvolle Kontakte zu Experten und wichtigen Organisationen.
- Wir stehen dafür, dass eine Mitgliedschaft stets mehr bringt als sie kostet.

Gemeinsam stark sein

- Durch Ihre Mitgliedschaft stärken Sie den Einfluss Ihres Interessenverbandes. Überlassen Sie schwarzen Schafen nicht Ihren Markt.
- Solidarität ist die Basis für Stärke, denn Branchen werden nur gehört, wenn sie ihre Interessen und Botschaften bündeln.

„Warum wir Mitglied im CCV sind? Ist doch selbstverständlich, wenn man in der Callcenter Welt zu Hause ist.“

Christian Fingerhut & Katrin Seidel,
Geschäftsführende Gesellschafter
der bfgm, fingerhut+seidel gbr

Unsere Angebote

Professionelle Pressearbeit,
interessante Veranstaltungen,
gewinnbringende Kooperationen.

Wir engagieren uns für Ihre Interessen:

- intensive Lobbyarbeit in den wichtigen politischen und institutionellen Entscheidungsgremien auf nationaler und europäischer Ebene
- professionelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Kooperationen und Partnerschaften
- regelmäßige Information der Öffentlichkeit über die Entwicklung der Branche, Best Practice Beispiele und Qualitätsmaßnahmen
- Präsenz auf Branchenveranstaltungen wie Messen und Konferenzen
- Mitarbeit in Fachbeiräten und Jurys
- Bereitstellen von Expertenwissen in Fachvorträgen, Magazinbeiträgen und Praxishandbüchern
- Arbeit eines Gremiums für Beschwerden zu Verstößen gegen den „Branchenkodex der Customer Service und Contact Center Branche“

Unsere Struktur

Überregional organisiert, regional aufgestellt.

Der Call Center Verband ist überregional organisiert mit der Geschäftsstelle in der Bundeshauptstadt – in unmittelbarer Nähe zum Bundestag, zu Ministerien und großen Medienhäusern. Sechs Regionalgruppen ermöglichen Ihnen einen regen Austausch vor Ort. Wir kooperieren mit anderen Verbänden und Organisationen und sind Mitglied im Europäischen Contact Center Dachverband ECCCCO sowie im Verband vbw - Die bayerische Wirtschaft.

Unsere Lobbyarbeit bekommt damit noch mehr Gewicht und wir verschaffen Ihnen Zugang zu einem noch breiteren Netzwerk.

Wir bieten unseren Mitgliedern:

- Studien zu Markttrends und zur Branchenentwicklung
- Informationen zur Regulierung des Marktes
- Netzwerkveranstaltungen in den Regionen
- kostenfreien Bezug von Fachzeitschriften
- Vergünstigungen bei der Teilnahme an externen Veranstaltungen
- praxisnahe Workshops, Vorträge, Seminare und Webinare
- regelmäßige Informationen durch Mitglieder-mailings, den CCV Newsletter und die Verbandszeitschrift „CCVNews“ sowie über die Social Media Kanäle des Verbandes
- Möglichkeiten zur Mitwirkung in Arbeitskreisen und anderen Gremien des Verbandes
- Hilfestellung bei der Förderung von Ausbildung und Inklusion von Menschen mit Handicap im Callcenter
- Unterstützung bei der Suche nach Zugängen zu neuen Branchen und Märkten
- spezielle Konditionen für vom Verband veranstaltete Tagungen und Kongresse

„Eine Mitgliedschaft
im CCV ist unsere
Visitenkarte für eine
seriöse Dienstleistung.“

Doreen Kirchhoff,
Abteilungsleiterin Commerz
Direktservice GmbH

In Zukunft gemeinsam! Verstärken Sie unsere Reihen!

Wir machen Sie stark!

Sie sehen, es lohnt sich, Mitglied im Call Center Verband Deutschland e.V. zu werden. Haben wir Ihr Interesse geweckt und wollen Sie uns kennenlernen? Vereinbaren Sie mit uns ein persönliches Gespräch, in dem wir gern Ihre Fragen beantworten und mit Ihnen in die Zukunft denken.

Wir freuen uns auf Sie.

Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV)
Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin
Tel: 030 206 13 28-0, Fax: 030 206 13 28-28
info@callcenter-verband.de, www.callcenter-verband.de
www.twitter.com/ccvev, www.youtube.com/callcenterverband

Bei Fragen stehen wir sehr gern persönlich montags bis donnerstags von 08:30 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags von 08:30 Uhr bis 15:00 Uhr zur Verfügung.



Alle CCV-Mitglieder können das Branchenkodex-Logo auf ihrer Internetpräsenz, in E-Mail-Signaturen oder auch auf ihrem Briefkopf verwenden.

www.callcenter-verband.de/verband/branchenkodex

„Gemeinschaft macht stark, setzt aber ein großes Engagement von möglichst vielen voraus.“

Ursula Steinmetz,
Inhaberin Steinmetz Consulting

Impressum
Herausgeber

Call Center Verband Deutschland e.V.
Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin

Gestaltung & Design: www.matzilla.de
i.A. von www.social-ninja.com

www.callcenter-verband.de