

Agenda CCV-Regionaltreffen Nord 28.03.2019

in Hamburg beim Gastgeber Berufliche Schule für Medien und Kommunikation

Motto: „Chancen in der Call- und Contactcenter-Branche“

13:30 Uhr Get together beim Gastgeber

Berufliche Schule für Medien und Kommunikation
Eulenkamp 46
22049 Hamburg



14:00 Uhr Begrüßung durch den Gastgeber

Susanne Stauga, Abteilungsleiterin Dialogmarketing, Berufliche Schule für Medien und Kommunikation

die CCV-Regionalleiter Nord

Wolfgang Thiel, Inhaber, Wolfgang Thiel Unternehmensberatung

Jens Bestmann, Inhaber, ProCom-Bestmann

und den CCV-Vorstand

Benjamin Barnack, CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien

14:05 Uhr Vorstellungsrunde: Erwartungen an den Tag

14:10 Uhr Aktuelles aus dem Verband

Benjamin Barnack,
CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien



14:30 Uhr Vorstellung des Gastgebers Berufliche Schule für Medien und Kommunikation, der schulischen Ausbildung Servicefachkräfte und Kaufmann / Kauffrau für Dialogmarketing inkl. Führung durch das Haus



durch die Berufsschulklasse KD 71 (2. Ausbildungsjahr)

15:15 Uhr Vorstellung des Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing
„Der Beruf, vor dem Dich Deine Eltern immer gewarnt haben“



15:25 Uhr „Führung im Zeitalter der Digitalisierung – haben Ihre Teamleiter überhaupt eine Chance?“

Am Beispiel der CC-CLUB Talentschmiede zeigt Ihnen der Initiator dieses Formates auf, auf welchem Fundament Führung in Zukunft funktioniert.



Udo Schüring,
Geschäftsführer, CC-Club UG
(haftungsbeschränkt)

15:45 Uhr Kaffeepause und Zeit zum Netzwerken

16:15 Uhr Talkrunde rund ums Thema Aus- und Weiterbildung mit Impulsen von Ann-Catherine Heitmann und Sina Herrman

Impuls: Servicewüste außerhalb von Servicecentern

Ann-Catherine Heitmann,

Kundenkommunikation in der
Sachbearbeitung, ProCom-Bestmann



Ann-Catherine Heitmann hat 2015 erfolgreich ihre Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing abgeschlossen – und das in einem kleinen Mittelstandsunternehmen und nicht im klassischen Callcenter. Sie berichtet über Ihre Erfahrungen und die Notwendigkeit guter Ausbildung im Kundendialog für ein positives Kundenerlebnis.

Impuls: Von der Auszubildenden zur Ausbilderin

Sina Herrman hat ihre Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing bei der ASV Direktmarketing GmbH absolviert und danach dort noch ein Jahr in der Personalabteilung gearbeitet. Anschließend hat sie ein Lehramtsstudium für berufsbildende Schulen mit den Fächern Wirtschaft und Französisch absolviert und ihr Referendariat an der Beruflichen Schule für Medien und Kommunikation vor Kurzem sehr erfolgreich abgeschlossen.

17:45 Uhr Feedback und Verabschiedung

Bitte füllen Sie den Online-Feedbackbogen aus!

Ihr Feedback soll uns helfen, einen Überblick zu bekommen, wo wir uns weiter verbessern können, um die CCV-Regionaltreffen für Sie und kommende Teilnehmer noch attraktiver zu gestalten. Wir bitten Sie daher um rege Beteiligung! Sie können gern anonym bleiben, Ihr Name würde uns jedoch bei eventuellen Rückfragen weiterhelfen.



https://de.surveymonkey.de/r/regionaltreffen_28_03_2019_nord

18:15 Uhr Gemeinsamer Ausklang beim Abendessen:

Cafe & Bar Celona Hamburg Wandsbek (www.celona.de)

Wandsbeker Marktplatz 1, 22041 Hamburg (Wandsbek)

auf Einladung des Sponsors



Das Regionaltreffen ist sponsored by CCV-Goldsponsor



Seit 2010 unterstützt Jabra die Verbandsaktivitäten.

Als international führender Entwickler und Hersteller bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Sound-Lösungen, mit denen Nutzer mehr erreichen können. Mit seinen beiden Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets, Freisprechlösungen und Sportkopf-hörer, die im Büro und unterwegs mehr Bewegungsfreiheit, Komfort und Funktionalität ermöglichen. Weltweit beschäftigt Jabra rund 1.100 Mitarbeiter und hat 2017 einen Jahresumsatz von 536 Millionen Euro erwirtschaftet. Als Teil der GN Group steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedien-komfort. GN ist weltweit in mehr als 90 Ländern tätig, beschäftigt über 5.000 Mitarbeiter und ist an der NASDAQ Kopenhagen gelistet. Weitere Informationen unter www.jabra.com.de.