

CUSTOMER EXPERIENCE DAY 2019

„Sales im Service - Kundenservice ohne Verkauf ist unterlassene Hilfeleistung“

12:00 - 22:00 Uhr
in Dresden

AGENDA Dresden

Teil 1

12:00 - 13:00 Uhr		Come Together & Begrüßung der Gäste bei der gevekom Dresden		
	La Cuisine	Ideenschmiede	Denker-Lounge	
13:00 - 13:30 Uhr	Agiles Lernen <i>Christine Plaß, audiomaster Berlin</i>	Kundenbegeisterung mit Ansage - Ihre „akustische“ Visitenkarte. <i>Andreas Reichert, MEDIA SOUND DESIGN GmbH</i>	16 Länder / 4 Callcenter / 1 Oberfläche – DialogControl bei Ryanair <i>Markus Stephan, next id GmbH</i>	
13:30 - 14:00 Uhr	Super-Serve Organisationen – Kundenerwartungen und Trends für 2020 in Deutschland <i>Mark Gutmann, Avaya Deutschland GmbH</i>	Marktplatz „social media“ Wie finde ich dort neue Kunden und Mitarbeiter? <i>Joachim Herrmann, ezeclip GmbH und jhe consult partner</i>	Die Entwicklung des Contact Center Marktes <i>Martin Köpf, GN Audio Germany GmbH</i>	
14:00 - 14:30 Uhr		Netzwerkpause		
14:30 - 15:00 Uhr	virtualQ - Wie Sie Customer Experience mit Data Science optimieren <i>Jens Kühnapfel, virtualQ GmbH</i>	Wie gewinne und motiviere ich die Generation Y und Z für mich als Arbeitgeber?! <i>Diana Wenke, BaronGeisler Management GmbH</i>	Service Center als Treiber der Kundenorientierung im Unternehmen <i>Ralf Graf, WOCAS GmbH</i>	
15:00 - 15:30 Uhr	Führungskräfte-Entwicklung jetzt [Erfolg garantiert] 5 Punkte bestimmen den Erfolg <i>Gerd Conradt, Coachingkompetenz UG</i>	Verstehen Sie das Wesen Ihres Kunden?! So wird Sprachanalyse zum Benefit für Ihr Unternehmen. <i>Ralf Mühlenhoefer, voiXen GmbH</i>	Brainfood, Mindset, Teufelszeug und wie das auf Kundenservice und Teamkultur wirkt. <i>Manfred Stockmann, C.M.B.S. Change Management Beratung & Coaching</i>	
15:30 - 16:00 Uhr	Lärmreduzierung dank ANC <i>Norbert Hirsch, Poly</i>	Emotionale Brandstiftung <i>Andreas Hoeld, Andreas Höld Verkaufstrainer</i>	Urlaubsplanung - ohne mein injixo sage ich nichts! <i>Daniel Mertens, Invision AG</i>	

Teil 2

16:00 - 16:30 Uhr	Netzwerkpause	La Cuisine	Ideenschmiede	Denker-Lounge
16:30 - 17:00 Uhr	Neuigkeiten aus dem Verband	Sandra Fiedler, Call Center Verband Deutschland e. V.	Zeichnen Sie sich aus Bernhard Gandolf, eisq GmbH & Co. KG	Virtuelle Assistenten im CallCenter: Agenten entlasten, Kunden begeistern und OPEX Kosten reduzieren! Geht nicht? Geht doch! Ingo Brod, Interactions LLC
17:00 - 18:00 Uhr	Standortbesichtigung gevekom Dresden optional - Möglichkeiten zum Austausch & Networking			
18:00 - 22:00 Uhr	Abendveranstaltung auf der Terasse 2. OG			



Wir wünschen Ihnen
einen angenehmen Aufenthalt
bei uns!

Wir freuen uns auf Ihren Besuch und wünschen Ihnen eine schöne Zeit bei uns mit vielen tollen Erfahrungen & frischen Ideen! Bis bald!



Jetzt kostenlos anmelden!

ced@gevekom.de

gevekom
Your better place to work.

gevekom GmbH
Altplauen 19
01187 Dresden