



**CCV-Regionaltreffen Ost 29.10.2019**



**Herzlich Willkommen bei der Enghouse AG**



# Neuigkeiten aus dem Call Center Verband Deutschland e. V.

Dirk Egelseer, Präsident



# ...kleiner Auszug der aktuellen Neumitglieder



- CC-Dienstleister
- Sitz: Herbrechtingen



- CC-Dienstleister
- Sitz: Sarajewo



- CC-Betreiber (Inhouse)
- Sitz: Leipzig



- Consulting / Training / Aus- und Weiterbildung
- Sitz: Goldbach



- CC-Dienstleister
- Sitz: Syke

Sponsored by





# Für unsere Neumitglieder gibt es aktuell folgende Aktion



Unternehmen mit angeschlossener CC-Einheit erhalten folgende Begrüßungsgeschenke

- Sprachampel \*VoiceCoach\* von ProCom-Bestmann, um stimschonend den täglichen Telefonverkehr zu erleben
- Headset Jabra Biz 2300 mit dem Sound der Spitzenklasse
- Probepaket mit GeloRevoice Halstabletten®



Sponsored by



# „ ...für unsere Mitglieder gibt es immer wieder Angebote und Sonderkonditionen

Jabra GN



Bei einer Stellenbesetzung über die Personalberatung Personal Excellence bekommen Sie als Benefit drei Business-Coachings für Ihre neue Führungskraft im Wert von 650 € dazu!



**H-Hotels.com**

Sonderkonditionen für deutschlandweite Übernachtungen im Jahr 2019 in den Häusern der [H-Hotels.com](https://www.h-hotels.com).



10% Sonderrabatt auf die monatl. Servicegebühr, Sodexo unterstützt Sie gern, die Motivation und Lebensqualität Ihrer Mitarbeiter zu erhöhen.



Bei Buchung bestimmter Coachings gibt es einen Schulungstag kostenfrei on Top

Sponsored by





# In eigener Sache: **Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing**



- Zusammenschluss von CC-Club, DDV und CCV und einiger Unternehmen zur Förderung der Ausbildungsberufe (Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing, Servicefachkraft für Dialogmarketing)
- Imagearbeit – Steigerung der Ausbildungszahlen

Alle **Informationen** dazu finden sie unter:

Website: [www.ausbildung-im-dialog.de](http://www.ausbildung-im-dialog.de)

Facebook: [www.facebook.com/Ausbildung.im.Dialogmarketing/](http://www.facebook.com/Ausbildung.im.Dialogmarketing/)

Kurzfilme mit Azubistatements gesucht! – [ausbildung@callcenter-verband.de](mailto:ausbildung@callcenter-verband.de)



Sponsored by





# CCV-Ausschreibungsportal für Mitglieder kostenfrei

Jabra GN

Auf unserer Homepage [www.callcenter-verband.de/angebote/ausschreibungsportal](http://www.callcenter-verband.de/angebote/ausschreibungsportal)

können Sie als Unternehmen geschäftliche Ausschreibungen mit allen erforderlichen Informationen und Hinweisen für Ihren zukünftigen Dienstleister oder Partner oder zukünftige Mitarbeiter kostenfrei veröffentlichen.

Zugang für CCV-Mitglieder **kostenfrei**

Auszug aktueller Ausschreibungen:

- 22.10.2019 | looking for a partner callcenter in Germany
- 21.10.2019 | Auftrag zur Interessen-Abfrage (BtoB)
- 15.10.2019 | Callcenter für KmU Inbound-Projekt gesucht

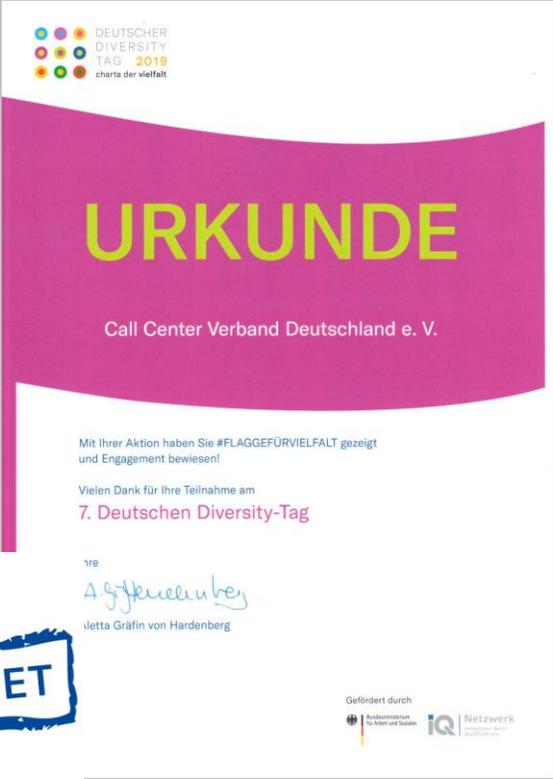
Sponsored by



# ” CCV-Engagement: **Charta der Vielfalt**



Der CCV setzt mit der Unterzeichnung ein deutliches Zeichen für eine Unternehmenskultur, die auf Respekt und gegenseitiger Wertschätzung basiert. Frei von Vorurteilen wie zum Beispiel Geschlecht, Behinderung oder Religion.



# ” CCV-Lobbyarbeit: **Wir machen uns für Ihre Anliegen stark und unterstützen Sie!**

Jabra GN

## Unsere aktuellen Themen:

### Bestätigungslösung

- CCV-Stellungnahme an zahlreiche politische Ansprechpartner überreicht
- für CCV-Mitglieder auf der Website einsehbar
- 25.09.: CCV-Präsident Dirk Egelseer als Sachverständiger im Bundestag

### Datenschutzgrundverordnung

- CCV-Roadshow 2018
- Infos auf der Website unter Themen/Datenschutzgrundverordnung
- Vorträge auf Regionaltreffen und der Jahrestagung 2018

### Mitarbeiterführung und Arbeitsrecht im Kundenservice

- CCV-Roadshow 2019 mit deutschlandweit drei Terminen

### ePrivacy-Verordnung

- Regelung spezifischer Bereiche der elektronischen Kommunikation
- endgültiger Verordnungstext liegt noch nicht vor

Alle Infos dazu unter:  
[www.ccv-positionen.de](http://www.ccv-positionen.de)

Sponsored by



# ” In allen Regionen gibt es Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen

Jabra GN

Wann	Was	Wo	Gastgeber
14./ 15.11	Jahrestagung der Call- und Contactcenter-Wirtschaft 2019	Berlin	CCV
27.11.	Webcast: „Mehrstufige Kundenserviceprozesse im Contact Center“	online	SoftBcom
04.12.	CCV-Regionaltreffen West	Bad Hersfeld	Summacom
12.12.	CCV-Regionaltreffen Süd	Nürnberg	Datev eG

Sponsored by



# „Unsere Jahrestagung findet regelmäßig mit einem spannenden Schwerpunkt statt

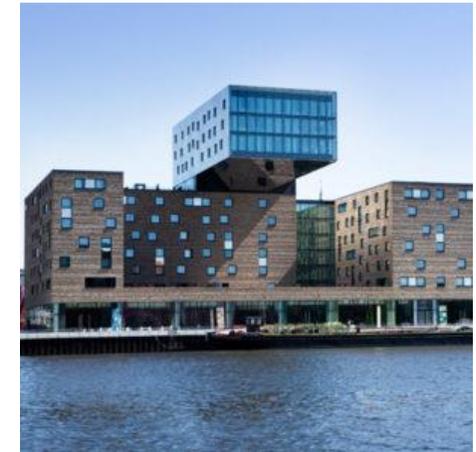
Jabra GN

„Smarter, Interaktiver, Callcenter“

**14. und 15. November** im Hotel nhow Berlin

Mitgliedersparpaket: 669 € zzgl. Steuer

Anmeldung auf unserer Homepage noch möglich



Sponsored by



# Die diesjährige Agenda bietet interessante Vorträge und spannende Referenten

Jabra GN

Moderation durch **Antje Diller-Wolff**

## **Martin Limbeck**

- Polarisierend, provozierend und motivierend
- Gründer und Inhaber der LIMBECK® GROUP
- Autor zahlreicher Bestseller

## **Philip Keil**

- Experte für Change-Management, Führung und Teamwork
- Über 8.000 Flugstunden, tausende Starts und Landungen und ein Flug, der sein Leben veränderte ...

## **Elke Schilling**

- Vorstandsvorsitzende des Silbernetz e.V.
- Der traurige Tod ihres einsamen Nachbarn brachte Elke Schilling auf eine geniale Idee ...

Sponsored by





# ...Anmeldungen sind noch möglich

Jabra GN

## Markus Nöthen

- Bundesfachgruppenleiter, ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

## Titus Dittmann

- Skateboard-Pionier, Unternehmer und Rennfahrer, Ex-Studienrat, Jugendlobbyist, Keynote Speaker, Uni-Dozent, Medienliebling und vor allem: Social Entrepreneur und Anstifter.
- sein Mantra lautet: „Das Herz muss brennen!“

## Reinhard Houben

- Wirtschaftspolitischer Sprecher der FDP-Bundestagsfraktion
- Mitglied des Beirats bei der Bundesnetzagentur

**Mitgliederversammlung mit Vorstandswahl: 15. November**

Sponsored by



# ” Auf die Preise - fertig - los

Jabra GN

## Nominierte **16. CCV Quality Award:**

- **Mitarbeiterorientierung** Lufthansa Global Tele Sales GmbH  
SOKA-BAU  
World Vision Deutschland e. V.
- **Kundenzufriedenheit** Stadtwerke Lübeck GmbH  
DHL Express Customer Service GmbH  
Competence Call Center GmbH
- **IT-Innovation** Bundesagentur für Arbeit  
mobile.de GmbH  
Nuance Communications Germany GmbH  
TAS AG

Bekanntgabe der Gewinner: 14. November



Sponsored by



# ” CCVNews – das Verbandsmagazin

Jabra GN

## CCVNews 2019: „Alles, was Recht ist“

- Download auf der CCV-Website (Reiter Presse)

## CCVNews 2020

- jetzt Anzeige/Advertorial buchen (10 % Frühbucherrabatt bis 30.10.)
- ab 490 € zzgl. MwSt.



Sponsored by





# CCV-Geschäftsstelle ist umgezogen

Jabra GN

- Seit 6. August mit neuer Adresse: **Gertraudenstraße 20, 10178 Berlin**
- Zentrale Lage
- Unmittelbare Nähe zum Haus der Wirtschaft
- Nähe zu anderen Verbänden



Sponsored by





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Sponsored by

