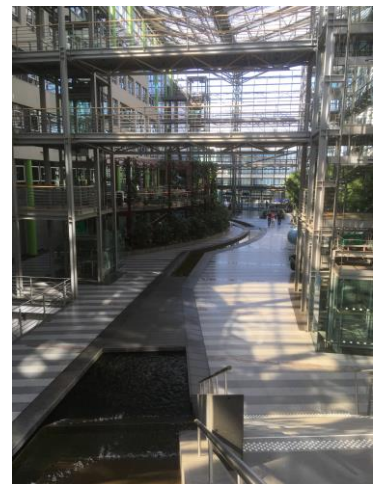


Agenda

Zehntes Treffen CCV-Fachgruppe Versicherungscallcenter **30.01.2020** in **Düsseldorf** beim Gastgeber **Sparkassen DirektVersicherung AG**

11:00 Uhr Get together in den Räumlichkeiten des
Gastgebers

Sparkassen DirektVersicherung AG
Köln Landstraße 33 (= Provinzialplatz 1)
40519 Düsseldorf



11:30 Uhr **Begrüßung**

Gastgeber **Achim Stricker**, Leiter CC, Sparkassen
DirektVersicherung AG

Dirk Egelseer, Präsident, Vorstand Recht &
Regulierung, CCV



Informationen aus dem Verband

Dirk Egelseer

12:00 Uhr **Vorstellung des Gastgebers**

Achim Stricker, Sparkassen DirektVersicherung AG



12:15 Uhr **Vortrag:**

„Arbeitgeberattraktivität: Kununu als Impulsgeber“

- Warum das Ganze?
- Bewertungen von Arbeitgeber
- Erfahrungswerte der Auswertung

Kai Wedekind, Leiter Kompetenzteam Vertrieb & Service,
Versicherungsforen Leipzig GmbH



13:00 Uhr **Mittagessen auf Einladung des Gastgebers
... und ausreichend Zeit zum Netzwerken!**

13:45 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion: Bereit für Veränderungen? Mit „Zukunftsfähiger Unternehmenskultur“ die Chancen der Digitalisierung und des demografischen Wandels nutzen!**

Alternde Belegschaften, ein sich zuspitzender Fachkräftemangel und die rasant fortschreitenden Digitalisierung bringen große Herausforderungen aber auch Chancen mit sich.

Gemeinsam mit den Sozialpartnern wurden Instrumente und Prozesse entwickelt, durch die praxisnah, passgenau und mit leistbarem Aufwand, Entwicklungsbedarfe in den Handlungsfeldern Führung, Personalentwicklung, Gesundheit, Chancengleichheit & Diversity sowie Wissen & Kompetenz aufgezeigt, Lösungen erarbeitet und entsprechende Maßnahmen umgesetzt werden.



Lutz Stratmann, Geschäftsführer, Demografieagentur für die Wirtschaft GmbH

14:45 Uhr **Impulsvortrag und Diskussion: „Guter Service – Sein und Schein bei Versicherern“**

- Objektive Messung von Servicequalität, Service aus Sicht von Kunden
- Servicesiegel, ein Zeichen für Qualität nach außen und innen

Markus Hamer, Geschäftsführender Gesellschafter, DISQ
Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG



Foto: Oliver Görndt-Schade

15:45 Uhr **Abstimmung Weitere Vorgehensweise**

- Feedback
- Kommende Themen
- Nächster Veranstalter
- Termin

16:00 Uhr **Verabschiedung und Netzwerken bei Kaffee**