

Agenda CCV-Regionaltreffen Süd am 09.12.2021 online von 11 bis 13.30 Uhr



ONLINE-EVENT

Sponsored by


09.12.2021, 11:00 – 13:30 Uhr

"STUFE X DER PANDEMIE – QUO VADIS KUNDENSERVICE?"



11:00 Uhr

Get-Together

11:10 Uhr

Begrüßung durch den Gastgeber, den CCV-Vorstand und die CCV-Regionalleitung Süd

Gastgeber: **Klaus Schröder**, Mitglied der Geschäftsleitung, DATEV eG
CCV-Präsident: **Dirk Egelseer**
CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**

11:15 Uhr



**Informationen aus dem Verband
Dirk Egelseer**

CCV-Präsident und CCV-Vorstand
Recht & Regulierung

11:30 Uhr



**„Wie Unternehmen sicher durch die
Unsicherheit kommen: Psychologische
Sicherheit als Fundament des Erfolgs“**

Dr. Franz Gresser

Berater und geschäftsführender Gesellschafter
der ServiceRating Analyse und Beratung GmbH

11:50 Uhr



**„Arbeit neu denken -
Führung auf Distanz benötigt
Nähe“**

Petra Klein

ehemalige Betriebsrätin DATEV eG

12:10 Uhr



**„Die Corona-Pandemie als Chance für neue effiziente
Service-Prozesse im DATEV-Kundenservice PWS“**

**Eine wissenschaftliche Betrachtung im Rahmen der
Projektarbeit des 1. Studienjahres
Hannah Strerath**

duale Studentin am Campus in Heilbronn und bei der
DATEV eG im Einsatz im Kundenservice

12:30 Uhr



**„Erfahrungen im Kundenservice“
Sabine Weiherer-Arndt**

Leitung Kundenkommunikations-Center
JURA Elektrogeräte Vertriebs-GmbH

12:50 Uhr



Diskussionsrunde zum Thema

„Stufe X der Pandemie - quo vadis Kundenservice?“
moderiert von **Stefan Scheller**, DATEV eG

13:30 Uhr **Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung**

Das CCV-Regionaltreffen Süd online wird unterstützt durch CCV-
Goldsponsor Jabra!



Seit 2010 unterstützt Jabra die Verbandsaktivitäten. Als international führender Hersteller bietet Jabra ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Videokonferenz-Lösungen; darunter schnurlose und -gebundene Headsets, Freisprechlösungen und PanaCast Videolösungen. Als Teil der GN-Gruppe steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. Die 1869 gegründete GN-Gruppe ist in 100 Ländern tätig, beschäftigt 6.000 Mitarbeiter und ist an der Börse in Kopenhagen gelistet. Weitere Informationen unter www.jabra.com/de.