

Herzlich Willkommen!

Wir stellen uns vor...



BÜNDNIS FÜR AUSBILDUNG IM DIALOGMARKETING

April 2021 – Online-Event Ausbildung im Dialog

Eine Initiative von CC-Club, CCV, DDV und bkal

Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



Seit wann und
warum?

Was haben wir
bisher gemacht?

Wer macht mit?

Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



Sinkende Ausbildungszahlen 2015 Was nun? Alle Beteiligten an einen Tisch!

Am 27.10.2015 jährliche Kooperationstagung des Bildungsganges Dialogmarketing am bkal, erstmalig gemeinsam geplant von Walter Benedikt (CCV), Torsten Preiß (DDV) und Susanne Krey-de Groot (bkal)

Seit wann und
warum?



Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



Seit wann und warum?

Bündnis für Ausbildung auf der CCW 2018

Auf der CCW 2017 saßen in noch kleiner Runde einige „Aktivisten“ zusammen, die sich damals versprochen, etwas für die Ausbildungsberufe unserer Branche zu tun. Die Ausbildungszahlen sanken und so war klar, dass marketingtechnisch Einiges zu tun sei. Ein Jahr später konnten die Initiatoren des nun gegründeten „**Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing**“ von ihren Aktivitäten berichten. In den Kulissen der Young Professionals trafen sich HR-Verantwortliche unserer Branche in Arbeitsatmosphäre, um sich über die Herausforderungen, aber auch die Erfolge in der Ausbildung in unserer Branche auszutauschen.



- Ausbildungsbetriebe für **qualifizierte** Ausbildung gewinnen
- Image des Ausbildungsberufes verbessern, um potentielle Auszubildende für die qualifizierte Ausbildung zu gewinnen
- Ausbildungsberufsbild auf Aktualität überprüfen und auf Anpassung drängen.

Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



Was haben wir
bisher gemacht?

- 2018 Aktionstag „Neue Arbeitswelten“: Schulklassen können sich in ausbildenden Unternehmen bundesweit über das Berufsbild und die Branche informieren.
- Website zur Information für ausbildungsinteressierte Unternehmen und potentielle Azubis www.ausbildung-im-Dialog.de
- Info-Flyer zum Ausbildungsberuf für die Zielgruppen Betriebe und Azubis
- Azubiblog <https://ausbildung-im-dialog.blogspot.com/> und Facebook-Site
- Diverse Tagungen

Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



**BÜNDNIS FÜR AUSBILDUNG IM
DIALOGMARKETING**

Eine Initiative von CC-Club, CCV, DDV und bkal

Was haben wir
bisher gemacht?

The screenshot shows the Facebook profile page for 'Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing'. At the top, there is a navigation bar with the Facebook logo and login fields for 'E-Mail-Adresse oder Handynummer' and 'Passwort', with an 'Anmelden' button and a link for 'Passwort vergessen?'. The profile picture is the same logo as seen in the top right. The cover photo shows a group of five diverse young adults looking at a tablet together. The profile name is 'Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing' with the handle '@Ausbildung.im.Dialogmarketing'. Below the name are buttons for 'Gefällt mir', 'Teilen', 'Änderungen vorschlagen', and 'Nachricht senden'. The 'Videos' section features a video titled 'Stadt Köln - Ausbildung zur Servicefachkraft für Dialogm...'. On the right, there is a summary box showing 'Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing' in the 'Schulwesen' category with a 5-star rating. Below that, a 'Community' section shows '104 Personen gefällt das' and '117 Personen haben das abonniert'. At the bottom, there are buttons for 'Anmelden' and 'Neues Konto erstellen'.

Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



**BÜNDNIS FÜR AUSBILDUNG IM
DIALOGMARKETING**

Eine Initiative von CC-Club, CCV, DDV und bkal

CONTACT CENTER & DIALOGMARKETING | AUSBILDUNG

WELCHE KOMPETENZEN BRAUCHEN MITARBEITER IM **KUNDENSERVICE** DER ZUKUNFT?

Um diese und andere drängende Fragen in der Ausbildung des Dialogmarketings zu klären, veranstaltete das Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing Anfang Juli eine Fachtagung in Köln. *TeleTalk* fragte nach den Ergebnissen des Events.

Susanne Krey-de Groot vom Berufskolleg an der Lindenstraße (bkal) moderierte als Partner des Bündnisses die Veranstaltung.

Die zentrale Aufgabenstellung: Die Digitalisierung verlangt nach immer neuen Konzepten für eine erfolgreiche Kundenkommunikation und Kundenzufriedenheit. Wie werden sich Kundenservice und Vertrieb durch KI weiter verändern? Welche Kompetenzen brauchen die Mitarbeiter in Zukunft und wie findet man geeignete Mitarbeiter in Zeiten des Fachkräftemangels? Welche Berufsbilder bereiten angemessen auf diese Veränderungen vor? Welche veränderten Anforderungen ergeben sich daraus für die Personalentwicklung und das Bildungs-

Gastgeber AXA Customer Care GmbH begrüßte rund 40 Teilnehmer, unter anderem HR- und operativ Verantwortliche von Inhouse Centern, Geschäftsführer von CC-Dienstleistern, Vertreter der

Bündnispartner DDV, CCV, Berufskolleg an der Lindenstraße, aber und TDM, Vertreter vom Institut der deutschen Wirtschaft, vom Bundesinstitut für Berufsbildung und sogar eine Delegation der UNESCO. Udo Schüring vom CC-CLUB und



Gruppenbild mit Unesco-Vertretern (v.l.): Katarina Ormuz, Jan Ortega, Wilson Lima Junior (alle UNESCO), Torsten Preiß (Prodiagog), Susanne Krey-de Groot (bkal), Udo Schüring (CCClub), Lars Lamers (bkal), Attikus Schacht (DDV), Andreas Klug (bitkom) und Peter Greenwood (UNESCO).

Was haben wir
bisher gemacht?

Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing



Die Bündnispartner (alphabetisch):

[Berufskolleg an der Lindenstraße](#)

[Berufliche Schule für Medien u. Kommunikation](#)

[Call Center Verband Deutschland e.V. \(CCV\)](#)

[CC-Club UG](#)

[DDV Deutscher Dialogmarketing Verband](#)

[gevekom GmbH](#)

[Prodialog Communications GmbH & Co.KG](#)

[T.D.M. Telefon-Direkt-Marketing GmbH](#)

[TMA Telesmart GmbH](#)

Wer macht mit?

Und Sie??