

Agenda CCV-Regionaltreffen Süd

10.03.2022 online - 11 bis 13 Uhr

„Stufe Y der Pandemie - quo vadis Kundenservice?“

Im Dezember 2021 luden die CCV-Regionalleiterinnen Süd ein zum Online-Event mit dem Motto „Stufe X der Pandemie – quo vadis Kundenservice?“ und begeisterten über 50 Teilnehmer mit wertvollem Input. Nun geht das Event mit „Stufe Y“ in die nächste Runde.



ONLINE-EVENT

10.03.2022, 11:00 – 13:00 Uhr

REGIONALTREFFEN SÜD

„STUFE Y DER PANDEMIE - QUO VADIS KUNDENSERVICE?“



Uwe Remy
Sales Manager Enterprise und
Global International Accounts, Poly



Christian Roeb
Geschäftsführender Gesellschafter,
TOP SERVICE Deutschland



Eva Amschler
GBR-Vorsitzende,
Nürnberger Versicherungsgruppe



Sandra Gnoth und Roland Schmidkuz
Geschäftsführer,
ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

„MIT DISKUSSIONSRUNDE,
MODERIERT VON STEFAN
SCHELLER, DATEV EG“

11:00 Uhr

Get-Together

11:05 Uhr

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



CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**

11:10 Uhr



Informationen aus dem Verband

Dirk Egelseer, CCV-Präsident und CCV-Vorstand Recht & Regulierung

11:20 Uhr



„Die Pandemie – Treiber für Trends im Call Center Umfeld?“

Uwe Remy, Sales Manager Enterprise und Global International Accounts, Poly

Uwe Remy denkt in seinem Vortrag gemeinsam mit Ihnen über die Frage nach, ob einige „hoch gehandelte“ Callcenter-Trends durch die Pandemie eine andere Bedeutung bekommen haben. Darüber hinaus teilt er mit Ihnen seine eigenen Erfahrungen und die, bei der er Unternehmen berät und begleitet, um u.a. eine bestmögliche akustische und visuelle Unterstützung der Kommunikation umzusetzen. Dadurch setzt er Impulse, die zum Nachdenken anregen sollen.

11:35 Uhr



„Los! Motivier mich! Holt den Teamspirit zurück!“

Sandra Gnoth, Geschäftsführende Gesellschafterin, ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

Roland Schmidkunz, Geschäftsführer, ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH

- Warum wir nicht auf die alte Normalität warten können
- Erfahrungsberichte und Best Practice aus der remote Zusammenarbeit mit Operativen Teams / Projekten
- Lust bekommen, mögliche nächste Schritte + konkrete Ideen!

11:50 Uhr



„Mit People Centricity erfolgreich in herausfordernden Zeiten.“

Christian Roeb, Geschäftsführender Gesellschafter, CR Management Consulting GmbH und TOP SERVICE Deutschland

Christian Roeb gibt einen kurzen Einblick, welche Entwicklungen er und sein Team bei TOP SERVICE Unternehmen in den zwei Jahren Pandemie beobachtet haben. Er erläutert, was er unter People Centricity versteht und wie People Centricity eines der wesentlichen Erfolgskriterien für Unternehmen werden kann.

12:05 Uhr



„Future Work NÜRNBERGER - in Zeiten der Pandemie“

Eva Amschler, Vorsitzende des Betriebsrats der GD, GBR-Vorsitzende, Teamleiterin „Collaboration und Cross Functional Services“, Nürnberger Versicherungsgruppe

12:20 Uhr



Diskussionsrunde zum Thema

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

12:50 Uhr **Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung**