

## Agenda CCV-Regionaltreffen Süd 15.12.2022 – 11:30 bis 19 Uhr „Jahresausklang 2022“

Am 15. Dezember trifft sich die CCV-Regionalgruppe Süd zum traditionellen Jahresausklangtreffen bei der DATEV eG.



CCV DIE STIMME DER BRANCHE PRÄSENZ - EVENT  
REGIONALTREFFEN Süd  
Jahresausklang 2022  
15.12.2022, 11:30 bis 19 Uhr  
beim Gastgeber DATEV eG in Nürnberg

Mit Wahl der CCV-Regionalleitung Süd und  
gemeinsamem Abendessen im "Spießgesellen"

Sponsored by  
poly | hp

11:30 Uhr

Einlass und Get together

DATEV eG  
IT-Campus 111  
Fürther Str. 111  
90429 Nürnberg



12:00 Uhr

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



CCV-Präsident: **Dirk Egelseer**,  
CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**

12:10 Uhr

Begrüßung durch die DATEV eG

**Angela Haimerl**, Leiterin Kundenservice LODAS



**12:20 Uhr** **Informationen aus dem Verband**  
**Dirk Egelseer, CCV-Präsident**



**12:30 Uhr** **Vortrag:**  
**„Diversity, Equity, Inclusion – was ist das und was hat das mit mir zu tun?“**

Was verbirgt sich hinter den Buzzwords Diversity, Equity und Inclusion? Wo kommt das Thema her? In der Session werden wir aufschlüsseln, woher die Themen kommen, was diese bedeuten und welchen Bezug sie zu unserem Arbeitsalltag haben.

**Birgit Prünfte**, Konzernschwerbehindertenvertretung QVC Call Center GmbH & Co.KG

**Dr. Carolin Mehnert**, Diversity & Transformation, DATEV eG



**13:00 Uhr** **Mittagessen auf Einladung der DATEV eG**

**14:00 Uhr** **Vortrag: „Quiet Quitting – rechtzeitig erkennen und erfolgreich reagieren“**

**Ingrid Focsa**, Leiterin Kundenservice,  
Lebkuchen Schmidt GmbH & Co KG



**14:20 Uhr** **Vortrag:**  
**„#NextLevel: mehrWERTE durch Kompetenzentwicklung im Kundenservice“**

**Elke Lohmüller, Jutta Weller**, DATEV eG

Wir von Kompetenz@Service schaffen mehrWERTE im Kundenservice. Mit unterschiedlichen Formaten wie Welcome@Service, Lern(T)Raum und dem Sound of Service sorgen wir für ein vielfältiges Wissensmanagement.



14:40 Uhr **Kaffeepause auf Einladung der DATEV eG**

14:55 Uhr **Vortrag:**

**„Kommunikation im Service bei DATEV – Mehr als einfach nur „schön schreiben“**

Oft hören wir, dass es in der Kunden-Kommunikation auf empathisches Schreiben ankommt. Das ist richtig! Aber was bedeutet es überhaupt? Eins kann ich schon mal sagen: Es ist mehr als „schön schreiben“ und erfordert Fingerspitzengefühl und jede Menge Übung.

**Katarzyna Stanic**, Content Specialist & Coach, DATEV eG



15:15 Uhr **Wahl der CCV-Regionalleitung Süd**

**Kandidatinnen: Heike Kraus**, DATEV eG, **Silke Robeller**, Rainforest Alliance

15:20 Uhr **Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung**

15:30 Uhr **Aufbruch zum Spaziergang auf dem Christkindlesmarkt**

17:00 Uhr **Ausklang im Spießgesellen** (Rathausplatz 4, 90403 Nürnberg)  
**auf Einladung von Poly**

**Seit 2015 unterstützt Poly die Verbandsaktivitäten.**



Poly ist Teil des HP Portfolios für hybride Arbeitslösungen und stellt erstklassige Audio- und Videoprodukte her, damit Sie Ihr bestes Meeting abhalten können - überall, jederzeit und jedes Mal. Mit Poly sind Sie nicht nur dabei, sondern heben sich ab. Für weitere Informationen besuchen Sie [www.poly.com/de/de](http://www.poly.com/de/de). Alle Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.