

Agenda CCV-Regionaltreffen Süd
13.07.2023 – 11:30 bis 19 Uhr
„Service - hören, sehen, fühlen“

Am 13. Juli trifft sich die CCV-Regionalgruppe Süd zum zweiten Treffen im Jahr 2023 in guter alter Tradition beim Gastgeber TeamBank AG in Nürnberg.

PRÄSENZVERANSTALTUNG

CCV DIE STIMME
DER BRANCHE

**REGIONAL-
TREFFEN SÜD**

13.07.2023 | 11:30 – 19:00 UHR | NÜRNBERG

**„SERVICE -
HÖREN, SEHEN, FÜHLEN“**



11:30 Uhr

Get-Together bei einem Imbiss
auf Einladung des Gastgebers

TeamBank AG
Beuthener Str. 25
90471 Nürnberg



13:00 Uhr Begrüßung durch den CCV-Vorstand und die CCV-Regionalleitung Süd und „Aktuelles aus dem Verband“



CCV-Vorstand Finanzen: **Andreas Bopp**
CCV-Regionalleitung Süd: **Heike Kraus und Silke Robeller**

13:15 Uhr **Inside TeamBank:**
„Unser Zusammenarbeitsmodell in der Retrospektive“

Christoph Berger, Abteilungsleiter PartnerServiceCenter,
TeamBank AG



13:45 Uhr **Vortrag:**
„Fachkräfte mit Schwerbehinderung –
Potentiale erkennen und einsetzen –
Mut zur Lücke“

Ein Impuls aus dem CCV-Arbeitskreis Inklusion.

Birgit Prünste, Inclusion Specialist,
QVC Call Center GmbH & Co. KG, Leiterin CCV-
Arbeitskreis Inklusion



14:15 Uhr **Vortrag: „Gamification - der Gamechanger
für NewWork im Call Center“**

- Mehr Mitarbeiterbindung, umsetzungsstarke Führungskräfte & Motivationsboost!
- Wie Sie im Call Center-Alltag den Unterschied machen können, mit neuen Herangehensweisen in Führung & Teamentwicklung.

Matthias Dittrich, mindDesigner



14:45 Uhr **Kaffeepause** auf Einladung des Gastgebers

15:15 Uhr **Projektbericht: „sound of service von DATEV“**
Thomas Kühnapfel und Simon Dörrich, DATEV eG



15:45 Uhr **Vortrag: „Kundenservice neu gestaltet“**

Ines Kaul, Geschäftsführerin, NÜRNBERGER evo-X GmbH,
Fachbereichsleitung Kunden Service und Kunden-und
Vertriebsservicecenter, NÜRNBERGER Versicherung



16:15 Uhr **Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung**

17:00 Uhr **Ausklang beim Abendessen** auf der Terrasse im
Gutmann am Dutzendteich

Bayernstr. 150

90478 Nürnberg

Auf Einladung von hp|Poly



Das Event ist sponsored by CCV-Platinsponsor hp|Poly

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. Alle Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.