

Agenda CCV-Regionaltreffen Süd
19.10.2023 – 12 bis 17 Uhr
„Personal - das Gold des Kundenservice“

Am 19. Oktober trifft sich die CCV-Regionalgruppe Süd zum dritten Treffen im Jahr 2023 beim Gastgeber Personio in München.

PRÄSENZVERANSTALTUNG

CCV DIE STIMME
DER BRANCHE

**REGIONAL-
TREFFEN SÜD**

19.10.2023 | 12:00 – 17:00 UHR | MÜNCHEN

**„PERSONAL:
DAS GOLD DES KUNDENSERVICE“**

12:00 Uhr

**Einlass und Get-Together
beim Gastgeber**

Personio
Seidlstraße 3, 4. Stock
80335 München



12:30 Uhr **Begrüßung durch die CCV-Regionalleitung Süd und „Aktuelles aus dem Verband“**



CCV-Regionalleiterinnen **Heike Kraus** und **Silke Robeller**
Dirk Egelseer, CCV-Präsident

12:50 Uhr **Panel: „Personio im Kundenservice: Wie Unternehmen von HR-Technologie profitieren können“**

Welchen akuten Herausforderungen mussten sich Unternehmen im HR stellen? Wie konnte mit Personio Abhilfe geschaffen werden? Wie sehen die Prozesse heute aus? Und was machen HR-Abteilungen mit der neu gewonnenen Zeit? Diesen und mehr Fragen stellen sich **Marion Witzinger** (Referentin Finanzen & Personal, Hartz Regehr GmbH) sowie **Tina Leitschuh** (Geschäftsführerin, verbaneum GmbH) in einem Panel, moderiert durch **Minh Tran** (Partner Manager, Personio SE & Co. KG).



13:30 Uhr **Vortrag:**
„Betriebsräte – der „Feind“ bei Einführung einer Software im Kundenservice?“

Marc Ohlmann, sales manager, teleTrain
Software GmbH



Hören Sie einen Erfahrungsbericht vom Ausflug zur BR-Fachtagung „Callcenter unter Druck“, wo Marc Ohlmann in die Höhle der Löwen durfte – und überlebte! Mehr noch, daraus ergab sich eine spannende Kooperation mit einer Arbeitsrechtskanzlei bei Einführung einer Software bei einem internationalen Logistiker. Learning: Es gibt (immer noch) viel Aufklärungsarbeit zu leisten, da in Unternehmen häufig Informationen zu Möglichkeiten einer Software nicht transparent übermittelt werden. Wie man es besser machen und sich auf Augenhöhe begegnen kann, davon berichtet Marc Ohlmann in seinem Vortrag.

14:00 Uhr **Mittagsimbiss** auf Einladung des Gastgebers

14:45 Uhr **Vortrag: „Zwischen Rückzug und Stille: Wie Great Resignation und Quiet Quitting die Arbeitswelt verändern.“**

Andreas Bopp, Sales Director injixo WFM bei der InVision AG

Der Arbeitsmarkt steht vor beispiellosen Herausforderungen: Demographischer Wandel und Fachkräftemangel – diese Entwicklung kommt nicht überraschend. Great Resignation, Blind Signing und Quiet Quitting setzen Unternehmen zusätzlich unter Druck. Was bedeuten diese Trends für die Arbeitswelt, und welche Auswirkungen haben sie auf die Moral und den Antrieb der verbleibenden Mitarbeiter? In seinem Kurzvortrag gibt Andreas Bopp Einblicke in diese Phänomene, beleuchtet ihre Ursachen und möglichen Folgen und gibt Impulse, wie Unternehmen in diesen turbulenten Zeiten bestehen können.



15:15 Uhr **Vortrag: „Der Klang des Erfolgs: Stärken Sie Ihr Call Center mit Acoustic Voice Monitoring“**

Florian Demaku, CEO und Co-Founder voicetec.io / charismatischer.de

Was macht Verkauf und Service im Callcenter erfolgreich? Aktuelle Forschung zeigt, dass der Stimm-Klang, also WIE in ihrem Callcenter gesprochen wird, eine ganz entscheidende Rolle spielt. Lernen Sie jetzt mit dem Acoustic Voice Monitoring einen neuen Ansatz zur Analyse von Gesprächsaufzeichnungen kennen. Erfahren Sie wie Voice Monitoring die Leistung Ihrer Mitarbeiter in Verkauf und Service verbessert, bewährte Ansätze der Sentiment- und Inhaltsanalyse aufwertet und welche Potentiale sich daraus ergeben um mit ihrem Call Center in einer dynamischen Service-Landschaft führend zu bleiben.



15:45 Uhr **Netzwerkpause**

16:00 Uhr Vortrag: „Qualifizierung - keine Frage des Alters“

Waltraud Schober, Leiterin der Sabel-Akademie Nürnberg,
informiert über die modulare Qualifizierung zur
„Servicefachkraft Dialogmarketing“



- Ausbildung als Schlüssel zur beruflichen Existenzsicherung
- Teilqualifikationen – eine Alternative für Menschen ohne passende Berufsqualifizierung
- Die Teilqualifikation der Servicefachkraft für Dialogmarketing
- Die Umsetzung der Sabel Akademie ab Januar 2024 (Aufbau, Dauer, Pädagogisches Konzept, Präsenzunterricht und Praxisphase)
- Vorteile für Unternehmen und Teilnehmer

16:30 Uhr Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung

17:00 Uhr Ausklang im **Augustiner Keller**
auf Einladung des CCV

Arnulfstr. 52
80335 München

