



ONLINE EVENT

CCV DIE STIMME DER BRANCHE

CCV-ARBEITSKREIS QUALITÄT & TRAINING

22.11.2024 | 10:00 – 14:00 UHR | ONLINE

NEXT LEVEL CUSTOMER SERVICE: TRAINING, KI & GESUNDES FÜHREN – SO ROCKST DU DIE ZUKUNFT

Die CCV-Arbeitskreisleiter Qualität & Training Beate Middendorf und Manfred Stockmann laden unter dem Motto „**Next Level Customer Service: Training, KI & Gesundes Führen – So rockst du die Zukunft**“ zum ersten offenen Online-Event des Arbeitskreises ein.

10:00 Uhr Begrüßung

Leiter des CCV-Arbeitskreises Qualität & Training:
[Beate Middendorf und Manfred Stockmann](#)



10:05 Uhr Come together: Kennenlernrunde

10:20 Uhr Vortrag und Diskussionsrunde:
„Gesundes Führen - Aspekte der persönlichen und organisationalen Ausgestaltung“
Manfred Stockmann, Inhaber, C.M.B.S. Change Management Begleitung & Coaching



Gesundes Führen ist mehr als für Leistungsfähigkeit und Wohlbefinden bei sich und den Mitarbeitenden zu sorgen. Im systemischen Kontext verringert es organisatorische Reibungspunkte und fördert sogar die Kundenzufriedenheit.

Manfred Stockmann beschäftigt sich seit gut dreißig Jahren mit allen Facetten der Organisations- und Personalentwicklung. Heute begleitet er mit seinem Team Unternehmer*innen und Führungskräfte auf deren Weg in die neuen Arbeitswelten. Besonders liegt ihm das Thema gesunde und gesundheitsförderliche Führung am Herzen, um Erschöpfung sowohl in der Führung wie auch bei den Mitarbeitenden vorzubeugen. Mit shuhari4life bietet er wissenschaftlich gestützte Programme an, mit denen Führungskräfte zunächst sich selbst besser kennenlernen und mit personalisierten Maßnahmen wieder zu ihren eigenen Energiequellen, zu Fokus und Klarheit finden.

10:50 Uhr Pause

11:00 Uhr Vortrag und Diskussionsrunde:
„Wie verändern die neuen KI Modelle Qualitätsmanagement, Training & Coaching?“
Nicole Ernst, Chief Strategy and Innovation Officer, AMEVIDA SE



In unserer Branche hat Coaching schon immer einen hohen Stellenwert eingenommen. Traditionell wurden Mitarbeiter durch qualifizierte Team-Coaches monatlich mit Side-by-Side und Silent Monitoring Maßnahmen unterstützt, um die Qualität ihrer Entscheiderkontakte zu analysieren. Mit QNova & dem 5 Touchpoint Modell heben wir Coaching auf eine völlig neue Ebene – datengestütztes Coaching auf Augenhöhe mit unseren Teammitgliedern.

Nicole Ernst lebt und liebt die Call Center Branche seit knapp 30 Jahren. Ihr großer Vorteil ist es, dass sie alle Positionen in der Branche durchlaufen hat. 1996 begann Ihre Karriere als Inbound Agent bei ePlus Service in Köln. In den letzten Jahren beschäftigte Sie sich sehr intensiv mit den Themengebieten Trust & Safety und künstlicher Intelligenz und war auf Dienstleisterseite für den größten Social Media Anbieter zuständig. Seit Februar 2024 ist sie zurück bei der AMEVIDA und treibt den Einsatz von QNova strategisch voran.

11:30 Uhr Vortrag und Diskussionsrunde:
„Paradigmenwechsel – Vom old school Trainer zum agilen Lernbegleiter“
Beate Middendorf, Inhaberin, profiTel



Blended Learning im Fokus – Warum Trainer jetzt zu agilen Lernbegleitern werden müssen! Die Zeit der starren Lehrpläne ist vorbei! Flexibilität, digitale Tools und interaktive Lernformate sind der neue Standard. Wer nicht mitzieht, verliert den Anschluss – also, lass uns gemeinsam die Transformation rocken!

Beate Middendorf engagiert sich seit 35 Jahren als leidenschaftliche Personalentwicklerin in der profiTel-Akademie für Menschen im Customer Service und Vertrieb. Mit Blended Learning-Formaten und viel Humor fühlt sie sich mittlerweile am wohlsten und teilt gerne ihre Berufs- und Lebenserfahrung zu diversen Softskill-Themen. Recruitment, Training und Qualitätssicherung sowie insbesondere die Menschen liegen ihr immer noch sehr am Herzen. Neben ihren Aufgaben als Geschäftsführerin und Akademieleiterin machte sie jüngst eine Ausbildung zur Humortrainerin. Ihr nächstes Ziel besteht darin, eine Clown-Ausbildung zum therapeutischen Clown zu machen, um nebenberuflich auch noch viel Sinnvolles zu machen.

12:00 Uhr Pause

12:10 Uhr Vortrag und Diskussionsrunde:
„KI + Employee Experience = ♥“
Adrian Jung, Geschäftsführer, und Simone Wüst, Head of Learning and Development, davero dialog GmbH



Die Zukunft des Contact Center Trainings, ein KI-Onboarding & Coaching Simulator, der realistische Kundengespräche simuliert und Agenten in einer risikofreien Umgebung trainiert.

davero Geschäftsführer **Adrian Jung** steht für empathischen Kundenservice in Verbindung mit intelligenten Technologien - als leidenschaftlicher Kommunikationsexperte beflügelt er den Kundenservice schon heute für die Herausforderungen der Zukunft.

Simone Wüst verantwortet den Bereich Learning & Development und begeistert sich für neue, intelligente Lösungen im Bereich Qualitätssicherung. Sie legt den Fokus darauf, die davero-Kundendialoge weiter zu verbessern und neue Analysestrategien zu entwickeln.

12:40 Uhr Parallele Break out Sessions

- "Das Spiel mit den Formaten – Wie Corona die Wissensvermittlung neu gemischt hat!" mit [Beate Middendorf](#)
- "Machst du schon oder suchst du noch? – So nutzen Wissensarbeiter KI smart im Alltag!" mit [Manfred Stockmann](#)
- „Entdecke wie ChatGPT Verkaufstrainings verändert - praktische Beispiele für Prompten, Einbinden und Inspirieren der Teilnehmer im Training“ mit [Kaj-Arne Hennig, Geschäftsführer, Hennig&Partner Unternehmensberatung](#)



13:40 Uhr Zusammenfassung & Feedback