

Herzlich willkommen

CCV-Regionaltreffen

Sponsored by:

ERGO

Agenda Vormittag

- **11:30 Uhr** Begrüßung durch die Regionalleitung und den CCV-Vorstand
- **11:40 Uhr** Aktuelles aus dem Verband mit Dirk Egelseer & Andreas Brinkmann
- **12:00 Uhr** „Dialog Sales Nürnberg – Die Stimme im Omnikanalvertrieb“
Birgit Igelhart & Hannah Zeyß von ERGO
- **12:20 Uhr** „Digital gefunden, gezielt qualifiziert: Moderne Mitarbeitergewinnung für die Sales-Telefonie“ mit Hendrik Schmidt von ERGO
- **12:35 Uhr** Podiumsdiskussion: „Should I stay or should I go? Die Bedeutung von Dialogformaten, Mitarbeiterbefragung und Incentives für die Mitarbeiterbindung“
Lothar Kohl von ERGO
- **13:05 Uhr** **Networking & Kaffee**

Agenda Nachmittag

- **13:30 Uhr** „Vom Bedarf zur Partnerschaft: Prozesse und Kriterien für die Zusammenarbeit mit externen Callcentern“ Christian Heerwagen von ERGO
- **13:50 Uhr** „Mitarbeiterbindung bei der Teambank: Weil Menschen den Unterschied machen“ Christoph Berger von der Teambank
- **14:30 Uhr** „LET’S GET IT STARTED – Menschlichkeit meets KI im Onboarding“ Kathrin Lindner von verbaneum
- **15:00 Uhr** **Networking & Kaffee**
- **15:30 Uhr** „Anders gestrickt für starken Service“ mit Marion Humber und Edith Männer von Julius Zorn GmbH
- **16:00 Uhr** Zusammenfassung, Feedback
- **16:30 Uhr** Besuch des Fürther Weihnachtsmarktes & gemeinsames Abendessen im Pinzimonio (auf Selbstzahlerbasis)

Begrüßung

CCV-Regionalleiterinnen Süd:

- Ilona Weigand
- Silke Robeller
- Annika Schmidt

CCV-Vorstand

- Dirk Egelseer
- Andreas Brinkmann



Aktuelles aus dem Verband



Dirk Egelseer

- CCV-Präsident
- CCV-Vorstand
Recht & Regulierung



Andreas Brinkmann

- CCV-Vorstand Marketing

Dialog Sales Nürnberg: Die Stimme im Omnikanalvertrieb



Birgit Igelhart,
Bereichsleitung Dialog Sales,
ERGO



Hannah Zeyß,
Referentin für strategische
Entwicklung Dialog Sales, ERGO

Digital gefunden, gezielt qualifiziert

Moderne Mitarbeitergewinnung für die Sales-Telefonie



Hendrik Schmidt

Gruppenleitung Qualifizierung & Wissensmanagement,
ERGO

Podiumsdiskussion

„Should I Stay or Should I Go?“



Die Bedeutung von Dialogformaten, Mitarbeiterbefragung und Incentives für die Mitarbeiterbindung

Moderierte Podiumsdiskussion zu Ansätzen in der Mitarbeiter-Kommunikation, der Überprüfung des Arbeitsklimas und in der Aktivierung der Mitarbeitenden in der Telefonie mit Impulsen aus der Praxis

Lothar Kohl, Abteilungsleitung Service- und Vertriebstelefonie Dialog Sales, ERGO



Networking-Kaffeepause

auf Einladung von ERGO - bis 13:30 Uhr

ERGO

Vom Bedarf zur Partnerschaft



Prozesse und Kriterien für die Zusammenarbeit mit externen Callcentern.

Christian Heerwagen, Referent Sales Workflows, ERGO

Mitarbeiterbindung bei der TeamBank AG: Weil Menschen den Unterschied machen!



Mitarbeiterbindung bedeutet für uns: attraktive Benefits und echte Mitgestaltung. Durch Eigenverantwortung, aktive Einbindung in Entscheidungen und die gemeinsame Zielentwicklung schaffen wir ein Umfeld, in dem Menschen gerne bleiben und sich engagieren.

Christoph Berger, TeamBank AG

LET'S GET IT STARTED – Menschlichkeit meets KI im Onboarding



Wie wird aus einem neuen Gesicht ein Teil der Crew? Was gibt Orientierung, schafft Vertrauen und sorgt dafür, dass neue Mitarbeitende sich sicher fühlen und gut vorbereitet durchstarten können? Wir nehmen unseren Onboarding-Prozess unter die Lupe und teilen Erkenntnisse wie persönliche Begegnungen, E-Learning und KI sinnvoll zusammenspielen können. Wer ist mit an Bord?

Kathrin Lindner, verbaneum



Networking-Kaffeepause

auf Einladung von ERGO - bis 15:30 Uhr

ERGO

Anders gestrickt für starken Service Kommen. Bleiben. Begeistern.



Edith Männer
Leitung
Kundenservice
Julius Zorn GmbH



Marion Huber
Leitung Personal
Julius Zorn GmbH

Zusammenfassung, Feedback, Verabschiedung



- Ab 16:30 Uhr: Besuch der Fürther Weihnachtsmarktes (Selbstkostenbasis)
- Ab 17:30 gemeinsames Abendessen im Pinzimonio (Selbstkostenbasis)



Vielen Dank