



CCV Frühjahrstagung 2014

“Happy agent – loyal customer!
Zum Glück gibt’s Kunden.”



Jabra[®]
YOU'RE ON

VERINT.



aspect.



telequest
A INTERNET SOLUTIONS GmbH

Herzlich Willkommen zur CCV Frühjahrstagung 2014 in Eisenach

Tagungsprogramm am 26. Mai 2014

10:00 Uhr Get Together bei Kaffee und Snacks

10:30 Uhr Begrüßung und Vorstellung der Tagungsagenda

10:45 Uhr Eröffnungskynote:

„Glücksfaktor Arbeit – wie Arbeit zum persönlichen Glück beitragen kann.“

- Was ist Glück?
- Was sind unsere Glücksfaktoren?
- Was bringt Glücklich sein?
- Welche Voraussetzungen müssen Unternehmen schaffen, damit Arbeit zum persönlichen Glück beitragen kann?
- Was kann der Einzelnen tun, um glücklicher zu werden?



Prof. Dr. Karlheinz Ruckriegel hat die Professur für Volkswirtschaftslehre an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm inne. Schwerpunkte seiner Lehrtätigkeit sind Makroökonomie, Geld- und Währungspolitik, Psychologische Ökonomie (Behavioral Economics) und interdisziplinäre Glücksforschung. Ruckriegel ist zum Thema gern gebuchter Redner bei Unternehmen, Verbänden und Hochschulen. In seinen Managementseminaren dreht es sich um angewandte, psychologische Ökonomie und die Umsetzung der Erkenntnisse der interdisziplinären Glücksforschung für Management und Führung. Veröffentlichungen und Gastbeiträge können Sie unter www.ruckriegel.org einsehen.

11:45 Uhr Best Practise:

„Tue Gutes und sprich darüber! Die Arbeitgeberattraktivität im Wettbewerb um Beschäftigte mit dem audit berufundfamilie steigern – Ein Gewinn für Ihre Personalpolitik!“

- Was ist Ihr Nutzen in der Umsetzung einer glaubhaft gelebten familien- und lebensphasenbewussten Personalpolitik?
- Ein positives Arbeitgeberimage durch zufriedene, leistungsfähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter prägen: Wie funktioniert das mit dem audit berufundfamilie?
- Ein offener Blick in die praktische Umsetzung des Managementinstruments audit berufundfamilie am Beispiel des Transgourmet Contact Centers Berlin.



Elke Hömske, Auditorin der berufundfamilie Service GmbH, ist seit 20 Jahren als freiberufliche Beraterin mit den Schwerpunkten Personal- und Organisationsentwicklung, familien- und lebensphasenbewusste Unternehmensführung aktiv. Sie begleitet Arbeitgeber, die das bewährte strategische Managementinstrument als sichtbares Gütesiegel ihrer Arbeitgebermarke verstehen und es zum passgenauen und bedarfsgerechten Auf- und Ausbau ihrer familien- und lebensphasenbewussten Personalpolitik einsetzen. Mehr als 1.000 Arbeitgeber sind nach dem Verfahren zertifiziert und Mitglied im bundesweit größten Netzwerk familien- und lebensphasenbewusster Unternehmen, Institutionen und Hochschulen. Weitere Informationen zur berufundfamilie können Sie unter www.beruf-und-familie.de einsehen.

Joachim Priessnitz, Service Center Manager OHG Transgourmet GmbH & Co., ist geborener Österreicher, CaT-Award Gewinner 2008 sowie CCV Quality Award Gewinner 2012 in der Kategorie Mitarbeiterorientierung, und seit 2003 Contact Center Manager des Transgourmet Contact Centers (TGC). Er vereint fundierte Gastronomiekenntnisse (Rungis Express) mit Expertenwissen der Callcenter Branche. Unter seinem Management lies sich das TGC, als erstes und noch immer einziges Callcenter Deutschlands, im Jahr 2012 zum Audit „berufundfamilie“ zertifizieren. Priessnitz wird Ihnen praxiserprobte Erkenntnisse aus dem Audit mit auf den Weg gegeben.



12:45 Uhr Networking-Lunch im Hotelrestaurant



14:00 Uhr Studie: „Wertvolle Kunden finden und binden“ - Ergebnisse der gemeinsamen Kundenwert-Studie von Verint Systems GmbH und dem CCV

14:30 Uhr Table Sessions: Wählen Sie Ihr Thema!

1

„Nicht vergessen: Der Kunde ist auch Verbraucher! Ab dem 13.06.2014 gilt die EU-Verbraucherrechterichtlinie!“



RA Manuel A. Schindler, CCV Vizepräsident und Vorstand Ressort Recht & Regulierung

Das Verbraucherrecht in der EU soll mithilfe der EU-Richtlinie 83/2011 einheitlicher werden. Wichtige Punkte wie das Widerrufsrecht bei Einkäufen am

Telefon und Katalogbestellungen, neue Informationspflichten, die Offenlegung der Identität des Anrufers, dem sog. „Grundtarif“ oder der Betrieb einer Kundenhotline. Neben einer Erläuterung der wichtigsten Punkte, können Sie auch Fragen stellen.

2

„Optimales Kundenerlebnis – der Kunde ist am Zug – oder: Was kommt nach Omnichannel?“



Martina Knappe, Marketing Director EMEA, Interactive Intelligence GmbH

So läuft es für gewöhnlich: Der Kunde hat ein Anliegen, eine Frage, ein Problem. Er sucht sich die Servicrufnummer oder einen anderen passenden Kommunikationskanal

und kontaktiert dort – naja, wen auch immer, das weiß man ja vorher nie so genau. Wie wäre es aber, wenn man vorher wissen und entscheiden könnte, mit wem man Kontakt aufnimmt? Würde das nicht zu einer Verbesserung des Kundenerlebnisses führen?

3

„Mehr Liquidität für Ihr Unternehmen, mehr Freiheit für Sie!“



Christian Richter und Michael Kordys, Manager Business Development B2B, American Express Services Europe Limited

Setzen Sie auf eine moderne Zahlungslösung für Ihr Geschäft und sichern Sie sich bis zu 58 Tage Liquiditätsvorteil. So reagieren Sie jederzeit flexibel und gleichen saisonale Spitzen aus. Denn für Rechnungen, die Sie mit der Business Platinum Card bezahlen, kann Ihr Lieferant in der Regel innerhalb

von 5 Arbeitstagen einen Zahlungseingang verzeichnen. Der Betrag wird jedoch erst 28 Tage nach der nächsten Kartenabrechnung von Ihrem Konto abgebucht.

4

„Kundenwert bei Verint: Wie Sie die Kunden erreichen, die Ihr Unternehmen nach vorne bringen!“



Halit Özmen, Manager Solution Consultant, Verint Systems GmbH

Setzen Unternehmen auf das richtige Pferd, wenn sie Neukunden mit hohen Rabatten locken? Oder lohnt es sich mehr, Bestandskunden zu pflegen? Warum bleiben

Käufer einem Anbieter treu? Verint Systems und der Call Center Verband Deutschland e. V. haben das Verhalten von Unternehmen und Verbrauchern im Bezug auf Anreizsysteme, Boni und Serviceleistungen untersucht.

15:15 Uhr Networking-Pause im Hotelfoyer

15:45 Uhr Table Sessions: Wählen Sie Ihr zweites Thema!

16:15 Uhr Resümee und anschließendes Networking

Die CCV Abendveranstaltung

17:15 Uhr Shuttle-Transfer auf die Wartburg

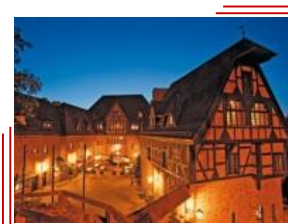
17:45 Uhr Private Führung durch die Wartburg

18:15 Uhr CCV Sektempfang im Burginnenhof

(sponsored by telequest & Internet Solutions GmbH)

19:00 Uhr Exklusives Dinner im historischen Wappensaal mit höfischem Entertainment

23:00 Uhr Fackelwanderung und Rücktransfer zum Hotel



Tagungsprogramm am 27. Mai 2014

10:00 Uhr Get Together bei Kaffee und Snacks

10:30 Uhr Begrüßung und Vorstellung der Tagungsagenda

10:45 Uhr Eröffnungshighlight:

„Erinnern Sie sich an Ihre Kunden!? 10 Gründe für ein gutes Gedächtnis!“

- Gedächtnistraining ist mehr als nur Zahlen merken.
- Mentale Fitness stärkt Ihre Persönlichkeit.
- Nie wieder „Wie war Ihr Name?!“
- Erinnern ohne Anstrengung – Erinnern mit Spaß.



„Jens der Denker“ – Jens Seiler, gelernter Parlamentsstenograf, machte sich Mitte der achtziger Jahre als Gedächtnistrainer und Gedächtniskünstler selbstständig. Mittlerweile hält er als „Jens der Denker“ mehrere Weltrekorde im Bereich der Gedächtnistechniken und hat bereits sein neuntes Buch veröffentlicht. Jens der Denker trat bisher schon in vielen Ländern und bei namhaften Unternehmen auf, seine Referenzliste ist lang. „Wetten, dass ...?“ oder der Weltwirtschaftsgipfel sind nur zwei der vielen Highlights. Nun dürfen Sie auf Gedächtniskunst der besonderen Art gespannt sein.

11:45 Uhr Networking-Lunch

13:00 Uhr Keynote:

„Emotionale Intelligenz: Wie der Sexappeal einer Führungskraft zum Wohlbefinden der Teamatmosphäre beitragen kann.“

- Was ist Emotionale Intelligenz überhaupt?
- Wie kann man sie im Führungsalltag leben?
- Einzelne Faktoren des Sexappeals und die Unterschiede zwischen Frau und Mann.
- Das Geheimnis erfolgreicher Menschen: Die innere und äußere Zufriedenheit!



Sabine Oberhardt, Expertin für Profilanalytik, Sabine Oberhardt GmbH & Co. KG, „Erfolgs- und Balancestrategien für Menschen und Unternehmen“ gründete 1999 ihr Unternehmen. Als selbständiger Coach und exzellente Managementtrainerin sieht sie ihre Aufgabe darin, Menschen zu motivieren, ihr Potenzial zu entdecken und zu entfalten. Die Vielfältigkeit ihrer Arbeitsthemen resultiert aus Oberhardts Erfahrung im Vertrieb und dem Aufbau sowie der Führung einer Immobilien GmbH. Durch beständige Weiterbildungen ist sie am Puls der Zeit und vermittelt unterschiedliche Sachverhalte für jeden Typ angemessen, verständlich sowie praxisorientiert.

13:45 Uhr Rechtskeynote und Diskussionsrunde:

„Gesetzlicher Mindestlohn – Planwirtschaft oder Chance für den Arbeitnehmer?“

- Ist der Tarifvertrag vielleicht doch der bessere Weg?
- Relevante Eckpunkte für unsere Branche aus dem Gesetz zur Stärkung der Tarifautonomie.



Rechtsanwalt Manuel A. Schindler, CCV Vizepräsident und CCV Vorstand Recht & Regulierung, ist Begründer und Partner der medien-, steuer- und wirtschaftsrechtlich ausgerichteten überörtlich tätigen RSUW Rechtsanwälte LLP. Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf den Gebieten des Wirtschafts-, Medien- und Datenschutzrechts und umfassen auch die hiervon tangierten Bereiche des Wettbewerbs- und Kennzeichenrechts, sowie der neuen Medien, der Informations- und Kommunikationstechnik. Neben der anwaltlichen Beratung und Forensik ist er als externer Datenschutzbeauftragter für Unternehmen tätig und gibt Wissen und Praxiserfahrung regelmäßig im Rahmen von Fachbeiträgen und Seminaren weiter. Darüber hinaus ist Schindler Mitglied der Gesellschaft für Datenschutz und Datensicherung.

14:45 Uhr Networking-Pause im Hotelfoyer

15:00 Uhr Resümee und Verabschiedung

