

## Vorab-Agenda CCV-Inklusionstreffen 15.05.2018 in Berlin

### „BGM, BEM und dann noch Inklusion?“

#### Hilfsangebote durch den Dschungel der Maßnahmen und Fördermöglichkeiten

---

**Datum:** 15.05.2018

**Ort der Veranstaltung:** Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG,  
Transgourmet Contact Center  
Saalburgstrasse 4  
12099 Berlin

**Zielgruppe** der Veranstaltung sind Geschäftsführer, Personalentscheider und Betriebsräte der CCV-Mitgliedsunternehmen und Interessenten sowie Geschäftsführer und entsprechende Mitarbeiter von Berufsförderungs- und Berufsbildungswerken, aber auch alle anderen Inklusionsinteressierten, die in der Callcenter-Branche tätig sind.

Am konkreten Beispiel des **Transgourmet Contact Centers** erfahren Teilnehmer der Berufsförderungs- und Berufsbildungswerke, welche Arbeitswelten in der Callcenter-Branche in den vergangenen Jahren geschaffen wurden und was die konkreten Aufgabenfelder heutiger Callcenter-Agents sein können. Personalentscheider aus der Call- und Contactcenter-Branche erhalten Hilfsangebote durch den Dschungel der Maßnahmen und Fördermöglichkeiten im weiten Feld von BGM, BEM und Inklusion.

Im Nachgang der **Kick-off Veranstaltung im Rahmen des Arbeitskreises Inklusion des CCV** im vergangenen Jahr findet nun dieses weitere Treffen in einem Berliner Contact Center statt, um den Austausch der Partner Call Center Verband Deutschland e. V. und Bundesverband Deutscher Berufsförderungswerke e. V. voranzubringen.



11:00 Uhr **Beginn und Begrüßung durch den Veranstalter CCV**

**Heike Kraus**, Leiterin des CCV-Arbeitskreises Inklusion

11:15 Uhr **Warm-up: Wer ist heute hier?**

11:30 Uhr **Vorstellung des Gastgebers Transgourmet Contact Center**

- Inklusion beim TGC

**Lukas Ratschke**, Innovationsmanagement, Transgourmet Contact Center



12:00 Uhr **„Absolvent - und was nun?“**

- Übergang von der Ausbildung im Berufsbildungswerk in die berufliche Praxis

**Dr. Dirk Schwenger**, Ausbildungsleitung, Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin (ALBBW)



Annedore-Leber-Berufsbildungswerk Berlin

12:30 Uhr **Rundgang durch das Contact Center**

13:00 Uhr **Mittagsnack und Networking vor Ort**

Sponsored by Transgourmet



13:30 Uhr **Betriebliches Gesundheitsmanagement im Callcenter**

- Einblick in konkrete Umsetzungsmöglichkeiten von gesundheitsförderlichen Maßnahmen an einem Callcenter-Arbeitsplatz

**Anna Kistner**, Sales & Projektmanagement, movement24 UG (haftungsbeschränkt)



**movement**24  
Betriebliches Gesundheitsmanagement

- 14:00 Uhr **„BEM-Check“**
- Vorstellung des Kostenfreien Selbst-Checks zur Überprüfung Ihres Betrieblichen Eingliederungsmanagements

**Thomas Schramm**, Vorstandsmitglied, Verein der zertifizierten Disability-Manager Deutschlands e.V. (VDiMa e.V.)



**VDiMa e.V.**

Verein der zertifizierten  
Disability-Manager Deutschlands e.V.

- 14:30 Uhr **Kaffeepause**

- 14:45 Uhr **Fördermöglichkeiten für Arbeitgeber bei der Inklusion in Callcentern**

- **Angefragt:** Agentur für Arbeit Berlin-Mitte



**Bundesagentur für Arbeit**  
Agentur für Arbeit Berlin Mitte

- 15:15 Uhr **Best Practice aus einem Berufsförderungswerk**

- BEM und Case-Management Erfahrung

**Michaela Althoff**, Berufsförderungswerk Sachsen-Anhalt (Staßfurt)



- 15:45 Uhr **Feedback, Zusammenfassung und Ausblick**

- 16:00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

#### Das Treffen ist Sponsored by Jabra!

Ganz gleich welche Art von Contact Center auch immer Sie haben: Jabra bietet Headset-Lösungen für all Ihre Anforderungen. Tragekomfort, höchste Audioqualität und Haltbarkeit: Das Produktsortiment für Contact Center deckt alle wichtigen Anforderungen ab und bietet zusätzliche Leistungsmerkmale. Damit finden Sie das optimale Headset für Ihr Arbeitsumfeld.



#### Jabra hilft Ihnen:

- die Kommunikation und Zusammenarbeit in Ihrem Contact Center zu verbessern
- die Arbeitsumgebung in Ihrem Contact Center zu verbessern
- mit effektiver Kommunikation die Konvertierungsrate zu steigern!