

Agenda CCV-Regionaltreffen Nord 24.01.2018

in Hamburg beim Gastgeber PARSHIP ELITE Service GmbH

Motto: „Nichts geht über Qualität!“

12:30 Uhr **Get together beim Gastgeber**

PARSHIP ELITE Service GmbH

Speersort 10

20095 Hamburg



13:00 Uhr **Begrüßung durch den Gastgeber**

Albert Klotz, Leiter Kundenservice, PARSHIP ELITE Service GmbH

den CCV-Regionalleiter Nord

Wolfgang Thiel, Leiter Service Center, GDV-Dienstleistungs-GmbH

Und den CCV-Vorstand Mitglieder & Neue Medien

Benjamin Barnack, Mitglied der Geschäftsführung, gevekom GmbH

13:15 Uhr Wahlen zur CCV-Regionalleitung Nord

Kandidaten:

Wolfgang Thiel, Leiter Service Center, GDV-Dienstleistungs-GmbH

Jens Bestmann, Inhaber, ProCom-Bestmann Vertrieb + Service von Headsetlösungen und Bürocommunication e.K.

13:20 Uhr Aktuelles aus dem Verband

CCV-Vorstand



13:45 Uhr Vorstellung des Gastgebers PARSHIP ELITE Service GmbH: Unsere Mission: Partnerschaft



Albert Klotz, Leiter Kundenservice, PARSHIP ELITE Service GmbH

Der Mensch ist nicht dazu gemacht, allein zu sein. Wir glauben, dass es für jeden von uns den passenden Partner gibt. Diesen für unsere Kunden zu finden, ist unsere Aufgabe. Denn Liebe ist mehr als nur Zufall.

Albert Klotz zeigt, wie mit individueller Beratung in Sachen Liebe qualitativvoller Kundenservice geleistet wird.

Rundgang durch das Kundenservicecenter

14:45 Uhr Netzwerkpause mit Kaffee und Kuchen

15:30 Uhr Denkanstoß: Schöne neue Arbeitswelt 4.0 – Denk mal wieder drüber nach!

Uwe Dotzlaff, Inhaber, Dotzlaff Consulting GmbH



- Was macht die digitale Transformation mit HR?
- Worauf müssen wir uns einstellen?
- Nimmt uns Big Data die Luft zum Atmen?
- Was bedeutet das für Führungskonzepte?

16:00 Uhr Vortrag: Die Qualitätsmacher der Zukunft - Einblicke in die Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Dialogmarketing

Ilse Lietz, Oberstudienrätin,
Bildungsgangsprecherin und
Susanne Stauga, Abteilungsleiterin,
Berufliche Schule für Medien und
Kommunikation



16:30 Uhr Netzwerkpause

16:45 Uhr Vortrag: „Kundendialog der Zukunft braucht Training der Zukunft“

Martin Wittig, Projektbetreuer
und Trainer, bfmk GmbH



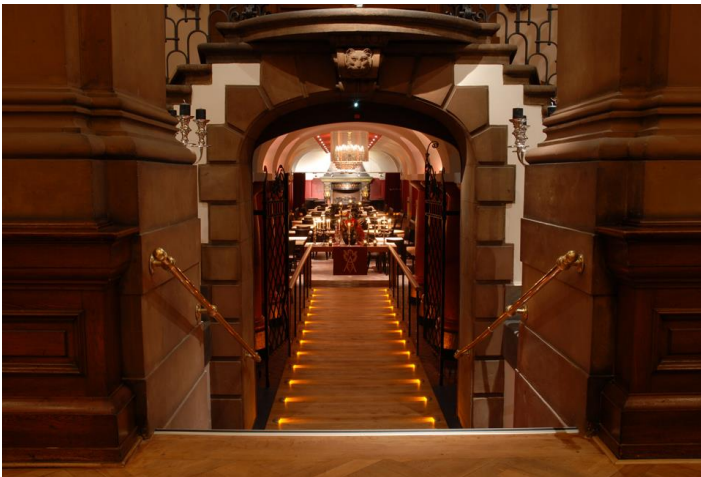
17:15 Uhr Vortrag: CCV-Quality Award Imagearbeit 2017: So konnten wir mit dem Projekt W-ART die Jury überzeugen

Guido Cuypers-Koslowski,
Leiter Sales & Marketing,
Jäger + Schmitter DIALOG GmbH



17:45 Uhr Verabschiedung

18:00 Uhr Abendessen auf Einladung von Jabra im „Parlament“ (Rathausmarkt 1, 20095 Hamburg)




PARLAMENT
SCHANK · SPEISE & WEIN · WIRTSCHAFT

Das Regionaltreffen ist Sponsored by



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!