

Agenda CCV-Regionaltreffen West 20.05.2019

Gastgeber: Call & Sales Manufaktur GmbH

**Thema: „(Er-)höre Deine Kunden“
Kundenwünsche und -bedürfnisse erkennen und damit den
Service individualisieren**

13:00 Uhr **Get-together** in der Eventlocation

**Exzenter Haus (19. Etage)
Universitätsstraße 60
44789 Bochum**



13:45 Uhr **Begrüßung** durch den Gastgeber und die CCV-Regionalleiter

Gastgeber: Alfons Bromkamp, Geschäftsführer, Call & Sales Manufaktur GmbH
CCV-Regionalleiter West: Sylke Dörr, Andreas Bopp, Christian Wolf

14:00 Uhr **Neues aus dem Call Center Verband**
Andreas Bopp, CCV-Regionalleiter West



14:15 Uhr **Vortrag: Performancesteigerung durch digitalisierte Kundenerkennung im CC**
Alfons Bromkamp, Geschäftsführer, Call & Sales Manufaktur GmbH



14:45 Uhr **Vortrag: Voice of the Customer – Einblicke in das Wesen Deines Kunden**
Ralf Mühlenhöver, Geschäftsführer, voiXen GmbH



15:15 Uhr **Networking-Pause**

16:00 Uhr **Vortrag: Mit den Augen des Kunden! Wie sich die Qualität mit kundenzentriertem Service messbar steigern lässt**

Sylke Dörr, Director Business Development, KANO4U



16:30 Uhr **Vortrag: „Silicon-Valley-Feeling im Medienhafen“**

Andreas Bopp, Key Account Management,
InVision AG



17:00 Uhr **Diskussion: „Kategorisiert, gemessen, eingeteilt – Wird der Kunde zum Objekt?“**

Moderation: Andreas Bopp

17:30 Uhr **Feedback und Verabschiedung**

Bitte füllen Sie den **Online-Feedbackbogen** aus!

Ihr Feedback soll uns helfen, einen Überblick zu bekommen, wo wir uns weiter verbessern können, um die CCV-Regionaltreffen für Sie und kommende Teilnehmer noch attraktiver zu gestalten. Wir bitten Sie daher um rege Beteiligung!

Sie können gern anonym bleiben, Ihr Name würde uns jedoch bei eventuellen Rückfragen weiterhelfen.

https://de.surveymonkey.com/r/Regionaltreffen_20_05_2019



Das Regionaltreffen ist sponsored by CCV-Goldsponsor



Als international führender Entwickler und Hersteller bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Sound-Lösungen, mit denen Nutzer mehr erreichen können. Mit seinen beiden Geschäftsbereichen für private und geschäftliche Anwender produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets, Freisprechlösungen und Sportkopfhörer, die im Büro und unterwegs mehr Bewegungsfreiheit, Komfort und Funktionalität ermöglichen. Weltweit beschäftigt Jabra rund 1.100 Mitarbeiter und hat 2017 einen Jahresumsatz von 536 Millionen Euro erwirtschaftet. Als Teil der GN Group steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. GN ist weltweit in mehr als 90 Ländern tätig, beschäftigt über 5.000 Mitarbeiter und ist an der NASDAQ Kopenhagen gelistet. Weitere Informationen unter www.jabra.com.de.