

Agenda CCV-Online-Event 23.9. 11-13 Uhr

"Lunch meets innovation – Customer Engagement in Marketing, Vertrieb & Service"

CCV-Online-Event? Was soll das werden? Kein Webtalk, kein Webinar, keine Onlinekonferenz – sondern: das Beste aus allen Formaten! Nach unserem erfolgreichen Pilotversuch im Juni eine weitere Antwort auf verschobene Regionaltreffen und Kontaktbeschränkungen. Wir wollen voneinander lernen und suchen den aktiven Austausch im CCV-Netzwerk.

Diesmal auf der Agenda: Ein Feuerwerk an Impulsen. Keine langweiligen Dauerredner!



Online-Event



23.9.2020, 11 – 13 Uhr

Sponsored by



Moderation
Benjamin Barnack
CCV-Vorstand
Mitglieder & Neue Medien

„Customer Engagement in Marketing, Vertrieb & Service“



Wilfried Willke
Partner Manager,
BrandUp Factory GmbH



Harald Huber
Managing Director Development &
Produktmanagement, USU GmbH



Ralf Mühlenhöver
Geschäftsführer,
voixen GmbH



Martin Köpf
Enterprise Account Manager,
Jabra

- 11:00 Uhr** Begrüßung durch den CCV und Get together mit Vorstellungsrunde:
„Meine drei #“
Benjamin Barnack, Vorstand
Mitglieder & Neue Medien, Call Center
Verband Deutschland e. V.



- 11:10 Uhr** Impuls: „Wie geht es der Branche in Zeiten von Corona?“
Ergebnisse der CCV-Umfrage zum Umgang der Branche mit dem Virus und seinen Herausforderungen
Benjamin Barnack



11:20 Uhr Impuls: „5 Fliegen mit einer UGC Kampagne - wie wir unsere Kunden zu aktiven Markenbotschaftern machen“

- emotionale Kaufentscheidungen
- positiv aufgeladene Kundenkontaktpunkte
- Socialproof

Wilfried Willke, Partner Manager, BrandUp Factory GmbH



Diskussion

11:40 Uhr Impuls: „In bewegten Zeiten den Kunden aktuell informieren!“

Aktuell ändern sich Dinge oft. Wichtig ist es, Kunden hier aktuell und komfortabel zu informieren. Mit dem Corona Bot des Landkreises Ludwigsburg konnten sich Bürger über Aktuelles informieren und sich über Änderungen sogar informieren lassen. Wie macht man das und was bringt das?

Harald Huber, Managing Director Development & Produktmanagement, USU GmbH



Diskussion

12:00 Uhr Impuls: „Krise ist keine Katastrophe: 4 Tipps und 4 coole Tools die Ihnen jetzt helfen“

Ralf Mühlenhöver, Geschäftsführer, voiXen GmbH



Diskussion

12:20 Uhr Impuls: „Mehr Authentizität durch Videocalls“
Nur 7 % der Kommunikation werden über Worte bzw. Sprache übermittelt, 38 % über die Tonalität und Betonung, aber ganze 55 % über Körpersprache und Mimik. Nur in der Kombination dieser Elemente werden Gespräche menschlich und glaubwürdig. Martin Köpf zeigt Ihnen live, wie Sie authentische und interaktive Videomeetings führen können, und gibt Ihnen wichtige Tipps.



Martin Köpf, Enterprise Account Manager, Jabra

Diskussion

12:40 Uhr Verabschiedung und Networking

Das CCV-Online-Event ist sponsored by CCV-Goldsponsor

Als international führender Hersteller bietet Jabra ein umfassendes Portfolio an Kommunikations- und Videokonferenz-Lösungen darunter schnurlose und -gebundene Headsets, Freisprechlösungen und PanaCast Videolösungen. Als Teil der GN-Gruppe steht Jabra seit 150 Jahren für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. Die 1869 gegründete GN-Gruppe ist in 100 Ländern tätig, beschäftigt 6.000 Mitarbeiter und ist an der Börse in Kopenhagen gelistet.



Weitere Informationen unter www.jabra.com.de.