



21.11. & 22.11.2023

19. Fachtagung Kunden-Service-Center



Hybride Durchführung

Die Veranstaltung wird neben der Präsenz-Teilnahme auch in der Online-Variante angeboten. Wählen Sie zwischen den zwei Zugangswegen zu dieser Veranstaltung:

-  lokal am Veranstaltungsort oder
-  online im virtuellen Konferenzraum
(Video und Ton der Veranstaltung vor Ort werden live in den virtuellen Raum übertragen)

Das Kunden-Service-Center als Motor für überzeugende digitale Service- & Vertriebskraft

Exzellente mediale Serviceangebote & -prozesse, hochprofessioneller Vertrieb per digitaler Medien sowie interaktives, vertriebsstarkes Agieren mit dem Kunden in Online-Beratungssituationen gehören mittlerweile zum Selbstverständnis eines gut aufgestellten Kunden-Service-Centers in Sparkassen. In dieser Fachtagung erhalten Sie top-aktuelle Infos zu laufenden Projekten und grundsätzlichen Fortschritten im Kunden-Service-Center. Erfahren Sie mehr zu prozessualen Gestaltungsspielräumen, zu technischen Innovationen sowie zu Best-Practice-Beispielen digitaler Vertriebsseinheiten. Partizipieren Sie in dieser Online-Tagung vom intensiven Austausch der Fachexperten untereinander.


Ihr Nutzen


- Sie können aktuelle Trends im Kunden-Service-Center bewerten.
- Sie sind in der Lage, Chancen für einen hochwertigen Service und nachhaltigen Vertrieb im Kunden-Service-Center konsequenter zu nutzen.
- Sie kennen Standards, Prozesse und Verfahren für ein effizientes Kunden-Service-Center im In- und Outbound.

Zielgruppe


- Leiter/-innen von Kunden-Service-Centern
- Teamkoordinatoren/-innen von Kunden-Service-Centern bzw. Call-Centern oder digitalen Vertriebsseinheiten


Anmeldung zur Tagung

 Gern kann Ihre Personalabteilung einfach und schnell Sie über das Portal der Sparkassenakademie unter ska.nrw.15.085 anmelden. Sofern sie noch nicht über einen Zugang verfügt, kann eine Benutzerkennung über unser Akademieportal mit folgendem Link: [Registrierung Akademieportal \(sparkassenakademie-nrw.de\)](https://sparkassenakademie-nrw.de) angefordert werden.

 A. Sollten Sie in **Präsenz** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Vor Ort-Teilnahme“**.

Hier haben Sie auch die Möglichkeit, sich mit der Anmeldung **vier Workshops** auszusuchen.

 **Hotels** der Sparkassenakademie NRW für eine geplante Zimmerreservierung finden Sie auf unserer Internetseite unter Tagungszentrum in der Rubrik Übernachtung.

 B. Sollten Sie **online** dabei sein, buchen Sie bitte über den **Termin „Online-Teilnahme“**.

Eine gesonderte Anmeldung zu den Workshops ist nicht nötig. Sie können immer in jedem Durchgang einen der - wie im Programm angegebenen - **Online-Workshops** direkt „live“ auswählen.


 **Angebotsnummer:** 15.005


Ihre Investition: 695 €


Tagungsort: Sparkassenakademie NRW
Hörder Burgplatz 1
44263 Dortmund
oder virtueller Konferenzraum





 **Ab 09:00 Begrüßungskaffee bzw. Onboarding**


 09:30 - 10:00 Uhr
Begrüßung | Eröffnung
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation


 10:00 - 10:45 Uhr
DSGV Projekt "VdZ PK 2.1 Optimierung der Marktbearbeitung (OptiMa)"
Thomas Glutting, DSGVO


 10:45 - 11:15 Uhr
Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt

 11:15 - 12:45 Uhr
Workshops (1. Durchgang)


 12:45 - 14:00 Uhr
Mittagspause - Time to Talk - Info-Markt

 14:00 - 15:30 Uhr
Workshops (2. Durchgang)


 15:30 - 16:00 Uhr
Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt


 16:00 - 17:15 Uhr
Resonanz & Begeisterung in Führung und Vertrieb
Sören Flimm, Dipl.- Betriebswirt und zertifizierter Vertriebscoach


 **Ab 18:00 Uhr**
Einladung zum gemeinsamen Abendprogramm im Restaurant Mu-Kii


 **Ab 09:00 Uhr Begrüßungskaffee**


 09:30 - 09:45 Uhr
Begrüßung -Start in den Tag & Ausblick 2024
Edmund Honermann, Sparkassenakademie NRW & Peter Gesser, GESSER.biz | Spezialisten für mediale Kommunikation


 09:45 - 11:00 Uhr
Aktuelles der FI: Planung für 2024/2025 inkl. Praxisberichte zum Bot der Zukunft (Text- und Voice-Bot mit Live-Demo)
Lars Placke, Finanz Informatik, Münster

 11:00 - 11:30 Uhr
Kaffeepause - Time to Talk - Info-Markt

 11:30 - 13:00 Uhr
Workshops (3. Durchgang)

 13:00 - 14:15 Uhr
Mittagspause - Time to Talk - Info-Markt

 14:15 - 15:45 Uhr
Workshops (4. Durchgang)

 Alle Handouts und Präsentationen sowie die Teilnehmerliste inkl. Adressen & Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) werden über das Downloadportal bereitgestellt



Sie haben konkrete Themenwünsche oder Fragestellungen?

Ihre Ansprechpartner

Konzeption und Beratung:



Edmund Honermann

Tel.: 0231 22240-739

edmund.honermann@ska.nrw

Anmeldung und Organisation:



Carolin Pawelczyk

Tel.: 0231 22240-537

carolin.pawelczyk@ska.nrw

Workshops

		Präsenz- & Online-Workshops	
1. Durchgang online 2.,3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>1. Frischer Wind im Outbound Mehr Ressourcen mit dem Azubi-Team im KSC - Von der Idee bis zum GoLive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wo knifft es im Vertrieb und bei den Azubis? • Spannungsfelder Vertrieb, mehr Praxis für Azubis, Effizienter Einsatz • Das Telefon Dein Freund & Helfer? Emotionale Hürden verkleinern • WinWin-Effekte für Azubis und Berater • Blick hinter die Kulissen: Ablauf und Umsetzung <p>Nina Bergmann & Cyprian Steffens, Kreissparkasse Stade & Peter Gesser, GESSER.biz Spezialisten für mediale Kommunikation</p>	<p>2. Outboundsteuerung mit dem neuen Integrierten Ansprache-Management (IAM)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolle und Bedeutung der Outboundtelefonie bei Implementierung des IAM • Parametrisierung IAM und ISP • Befähigung Outbound-Mitarbeiter für Telefonie der Anspracheanlässe <p>Corinna Gerlach & Simon Fries, CP Consultingpartner AG</p>	<p>3. Praxiswerkstatt KSC+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lessons learned aus der KSC+ Umsetzung in zwei Praxisparkassen • „Showstopper“ bei der Einführung und kleine „Helferlein“ für mehr Erfolg (z.B. hinsichtlich Prozessen, Automatisierungslösungen, Routing...) • Effekte aus der Umsetzung und mögliche Ausbaustufen (Weiterentwicklung KSC+) <p>Mario Walter und Vedad Turic, Sparkasse Dieburg & Alexander Lotz, Sparkasse Wetzlar & Nicolas Fischer und Samir Cahajic, Sparkassen Consulting GmbH</p>
2. Durchgang online 1.,3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>4. Qualifizierung Outbound externe MitarbeiterInnen - Bankferne im Outbound qualifizieren</p> <p>Ausgangssituation, Rahmen für das Projekt, Vorgehensweise Personalauswahl, Matrix der Mitarbeiterstruktur im gesamten KSC, Trainingsplan für Neueinstellungen, Kampagnen in den ersten zwei Jahren, Erfahrungsbericht: Was hat gut funktioniert, wo waren Stolpersteine, was hat nicht funktioniert</p> <p>Carina Pike, Sandra Schumann, Sparkasse Koblenz & Meike Daßler & Christian Döking, GESSER.biz Spezialisten für mediale Kommunikation</p>	<p>5. Führen eines erfolgreichen KSC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Blick über den Tellerrand - Welche Best Practice Ansätze greifen? • Technische Möglichkeiten einer erfolgreichen Steuerung. Die wichtigsten Tools und Systeme • Die Führungskraft als Trainer. Gezieltes schulen und coachen, um den Output zu steigern und die Zufriedenheit zu erhöhen • Struktur im Führungsalltag. Tipps und Tricks für einen effizienten Arbeitsalltag und die richtigen Prioritäten <p>Dennis Büchler, AFPUK GmbH</p>	<p>6. Mobile first - Aktuelles rund um die App-Sparkasse & Sparkasse-Business (nur 1. Tag)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktuelles, Weiterentwicklung & Handlungsfelder • Strategisches Zielbild S-Apps <p>Stefan Brinkmann, DSGVO</p>
3. Durchgang online 1., 2. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>7. LzO Qualifizierung externe MA / Inbound</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekrutierung neue Mitarbeiterinnen • Schulungen für externe Mitarbeiter:innen • Erfahrungsbericht der LzO • Gruppenarbeiten • Austausch Wissen und Erfahrungen <p>Tanja Krug, Landessparkasse zu Oldenburg</p>	<p>8. Wirkungsvolle Mikro-Trainings gestalten</p> <p>Training mal anders - nach diesem Motto funktioniert das „Mikro-Training“. Als Alternative zu zeitaufwendigen Einzel-Coachings werden Mikro-Sequenzen aus Kundengesprächen in kleinen Gruppen mit 3-5 Mitarbeiterinnen geübt. Schwerpunkt dieser Methode ist das TUN - statt über etwas zu reden, wird in wortwörtlicher Rede trainiert. Die Führungskraft erhält dadurch ein effektives Werkzeug, um Mitarbeiter:innen in ihrer Sprechfähigkeit zu fördern und zu fordern. Im Workshop erhalten Sie einen Einblick in diese spannende Methode!</p> <p>Nora Bost und Yvonne Kaufhold, Sparkasse Dortmund</p>	<p>9. Toxisch positiv: Führung und Vertrieb im Kunden-Service-Center</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menschen sind komisch. Alle außer einem. Was tun? • Positive Kundenanlässe jenseits der Konkurrenz <p>Negah Amiri, Stand-up-Comedienne und Moderatorin & Lars Abraham, Sparkassenakademie NRW</p>
4. Durchgang online 1., 2. & 3. Durchgang nur in Präsenz	<p>10. KSC Talentjagd - Die richtigen Mitarbeiter finden und überzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterbindung durch Attraktivität des KSCs und der Sparkasse • Charakteristika potenzieller KSC-Talente • Wandel im Aufgabenspektrum - von Inbound zu Outbound • Moderne Recruiting-Maßnahmen für mehr Erfolg auf dem Arbeitsmarkt <p>Alina Gewiß & Dr. Tim Felten, LIO Consulting GmbH</p>	<p>11. Vertriebsimpulse, ohne Mehraufwand, leben</p> <p>Die im Kundenanlass vorhandenen Ansätze für die vertriebliche Ansprache bewusster leben. Ohne weitere Abfragen ist es möglich, in verschiedensten Situationen die vielfältigen KD Anlässe zur zielgerichteten Ansprache zu nutzen, da bei der Abarbeitung der KD Anliegen diverse Zusatzinformationen dem MA (un)bewusst zur Verfügung stehen.</p> <p>Nicole Bast, Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH</p>	<p>12. Einführung /erste Erfahrungen mit SmartVermögen der DEKA im KSC(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorteile einer modernen und einfachen „digitale Vermögensverwaltung“ • Vertriebliche Aspekte <p>Malte Barzik, DekaBank & Mitarbeiter/-in einer Sparkasse</p>
Präsenz-Workshops			
1., 2., 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	<p>13. Agiles Führen und Arbeiten - mit agilen Workhacks die Zusammenarbeit im Team verbessern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die agile, selbstorganisierte Netzwerkorganisation am Beispiel der Sparkasse Bremen • Meetings effizienter gestalten mit Kanban, Daily Stand-ups & Timeboxing • Das Konsent-Prinzip: Nachhaltige Entscheidungen treffen im Team • Mit dem 360 Grad Feedback valide Rückmeldungen geben & erhalten • Mit Retrospektive regelmäßig die Zusammenarbeit reflektieren & verbessern <p>Interesse an einem Einblick in agile Methoden, die Dein Team dabei unterstützen mehr Verantwortung zu übernehmen? Dann findest Du hier einen Auszug bereits erprobter Methoden einer Sparkasse, die eine Netzwerkorganisation mit selbstorganisierten Teams ohne Hierarchien eingeführt hat.</p> <p>Andreas Eilers & Alexander Stange, Open Agile GmbH</p>	<p>14. Dialog Café</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wissen und Erfahrungen austauschen • Aktuelle Trends beleuchten • Kontakte knüpfen <p>Rabea Diederich-Dyckmanns & Georg Fengler, Sparkasse Dortmund</p>	<p>15. Mehrwerte durch ServiceOcean für Kunden und BeraterInnen - Next Level Optimierungen</p> <p>Neu Interessenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mehrwert durch ServiceOcean für Kunden UND Berater <p>Bestand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Next Level Optimierungen im ServiceOcean Tool Oder • ServiceOcean - wie hole ich das maximum aus der Software <p>Patrick Heinicke, ServiceOcean SalesDE GmbH</p>
1. Tag 1. & 2. Durchgang nur in Präsenz	<p>16. Gewaltprävention - Deeskalation am Telefon</p> <p>Deeskalation - zunehmende Aggression, die gesunkene Hemmschwelle und Respektlosigkeit, verbale und psychische Gewalt am Telefon, angriffsfreie Kommunikation und Stressbewältigung - nutzen Sie die Erfahrung, wie die Polizei-Leitstellen damit umgehen</p> <p>Peter Jördell, gesund bleiben GbR</p>		<p>17. Herausforderungen im Führungsalltag - Stress lieben lernen: Nachhaltige Inspirationen für Führungskräfte, die mit ihrem Team viel erreichen wollen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liebe Deinen Stress: Die guten und nützlichen Seiten von Stress verstehen & die Stressbalance trotz vielfältiger Herausforderungen im KSC gezielt ansteuern • Konzentration & emotionale Stabilität erhalten: Multitasking abbauen und empathische Kommunikation trainieren. Interaktion: Multitasking-Test und Schlussfolgerungen • Die effiziente Pause: sofort umsetzbare, praktische Kurzübungen • Fürsorgepflicht der Führung: Wann sollte ich Fürsorgesgespräch führen? Die 2 entscheidenden Stolpersteine kennen, Chance & Grenzen bei gesundheitl. Einschränkungen & Ideen zur Mitarbeiterunterstützung • Betriebl. Gesundheitsmanagement 4.0: Inspirationen gesunde Arbeit <p>Dr. med. Sabine Schonert-Hirz, („Dr. Stress“), gefragte Stressmanagement- & Gesundheitsexpertin & Britta Kalvelage, Landessparkasse zu Oldenburg</p>
		2. Tag 3. & 4. Durchgang nur in Präsenz	