

Bitte mit
45 Cent
frankieren
oder faxen an
(06181) 9701-66

Antwort

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Teilnehmer Anmeldung
Erfolgreiches Callcenter 2009

Dienstag, 27. Oktober 2009
Congress Park Hanau



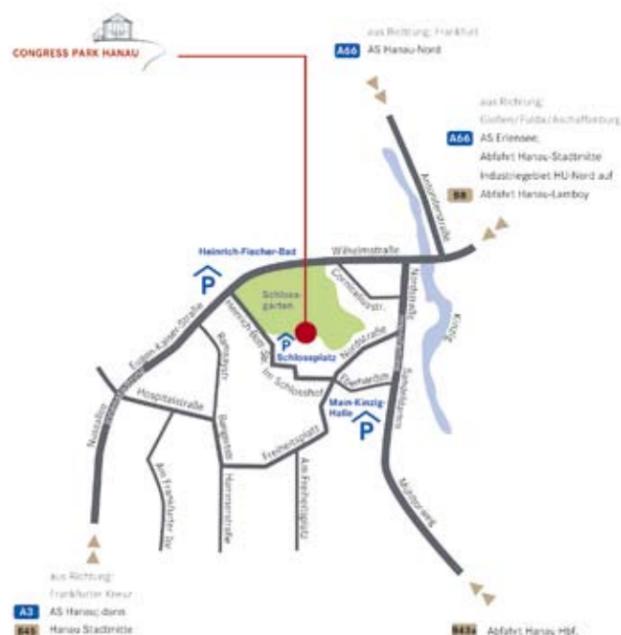
Anfahrt zum Veranstaltungsort

Auf unserer Internetseite finden Sie einen interaktiven Routenplaner.

Geben Sie dort einfach Ihre Startadresse ein, den Rest übernimmt Ihr Computer!

Ort

Congress Park Hanau
Schlossplatz 1 · 63450 Hanau



Lösungspartner



Medienpartner



Veranstalter

Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Telefon (06181) 9701-0
Fax (0800) 2460010
www.grutzeck.de



Ort

Congress Park Hanau
Schlossplatz 1 · 63450 Hanau

Termin

Dienstag, 27.10.2009 von 9.30 bis 18 Uhr

Anmeldung

Bitte bis zum 15.10.2009 mit beigefügter Antwortkarte per Fax an (06181) 9701-66 oder online unter www.erfolgreiches-callcenter.de!

Teilnahme

Die Teilnahmegebühr von 100,- Euro (zzgl. MwSt.) pro Person überweisen Sie bitte nach Erhalt der Teilnahmebestätigung.

In der Teilnahmegebühr sind alle Speisen und Getränke während des Tagungsprogramms enthalten.

Weitere Informationen

Grutzeck Software GmbH
Markus Grutzeck · Telefon (06181) 9701-0
markus.grutzeck@grutzeck.de

Gestaltung: www.pixella.de - Telefon 0800-PIXELLA

Erfolgreiches Callcenter 2009

Neue Impulse, Ideen & Know-how rund um Callcenter von Kompetenzträgern aus der Praxis

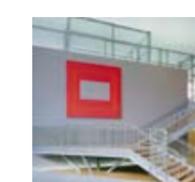


20 Vorträge



Meetingpoints

Businessmarktplatz



4-Augengespräche

Dienstag, 27. Oktober 2009
von 9.30 bis 18 Uhr



CONGRESS PARK HANAU

www.erfolgreiches-callcenter.de

www.erfolgreiches-callcenter.de

www.erfolgreiches-callcenter.de

www.erfolgreiches-callcenter.de

www.erfolgreiches-callcenter.de



Anmeldung

Melden Sie sich verbindlich bis 15. Oktober 2009 an

- per Fax (0800) 2460010
- per Post
- oder online unter www.erfolgreiches-callcenter.de

Die Teilnahmegebühr beträgt netto 100,- Euro (zzgl. MwSt.) pro Person. Darin sind Speisen und Getränke während des Tagungsprogramms enthalten.

Bitte überweisen Sie den Kostenbeitrag nach Erhalt der Rechnung.

Bitte teilen Sie uns mit, an welchem Vortrag Sie teilnehmen möchten. Das hilft uns für die Vorträge die entsprechende Raumgröße einzuplanen:

	Spielregeln	Mensch	Organisation	Quo Vadis
Vortrag 1	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> M1	<input type="checkbox"/> O1	<input type="checkbox"/> Z1
Vortrag 2	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> M2	<input type="checkbox"/> O2	<input type="checkbox"/> Z2
Vortrag 3	<input type="checkbox"/> S3	<input type="checkbox"/> M3	<input type="checkbox"/> O3	<input type="checkbox"/> Z3
Vortrag 4	<input type="checkbox"/> S4	<input type="checkbox"/> M4	<input type="checkbox"/> O4	<input type="checkbox"/> Z4
Vortrag 5	<input type="checkbox"/> S5	<input type="checkbox"/> M5	<input type="checkbox"/> O5	<input type="checkbox"/> Z5

Absender

Firma/Inhaber _____

Name, Vorname _____

Straße/Postfach _____

PLZ/Ort _____

Telefon (tagsüber) _____

Fax _____

E-Mail _____

www _____

Datum/Unterschrift _____

Das Tagungsprogramm (kurzfristige Änderungen vorbehalten):

9.30 Uhr	Begrüßung durch Markus Grutzeck, Geschäftsführer Grutzeck-Software GmbH Trendstudie: Dialog 2020			
	Veränderte Spielregeln - Wie spiele ich auch zukünftig mit?	Mensch	Organisation	Quo Vadis - Wie ändert sich Kommunikation und damit die Rolle von Callcentern?
10.30 Uhr	Workshop S1: Anruferlaubnis im Outbound	Workshop M1: Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt - Praxisbeispiele zur effizienten Mitarbeiterentwicklung und zur zielgerichteten Steuerung des Kundendialogs mit Hilfe moderner Softwarelösungen	Workshop O1: Automatisierung durch selbstlernende Software - neue Trends für E-Mail, Web, Brief, Twitter in modernen Call Centern	Workshop Z1: Union Investment: Ausrichtung des Service-Centers auf zukünftige Anforderungen
11.30 Uhr	Workshop S2: Aktuelle Rechtsfragen rund ums Callcenter	Workshop M2: Softwaregestützte Qualityanalysen und Personalentwicklung	Workshop O2: Kosten runter, Wissen rauf: Was erfolgreiche Blended-Learning Strategien auszeichnet	Workshop Z2: Fallbeispiele erfolgreicher Neupositionierungen als Dienstleister in der Callcenterbranche
12.30 Uhr	Aktives Networking auf dem Businessmarktplatz. Stöbern Sie durch die Unternehmensprofile der Teilnehmer, Referenten und Lösungsanbieter. Diskutieren Sie Ihre Probleme und Fragestellungen bei leckerem Fingerfood.			
14.00 Uhr	Workshop S3: Jenseits von Tagessatz und Minutenverpreisung - Auftraggeber-Budget versus Callcenter-Ertrag - das Märchen der Vereinbarkeit gemeinsamer Ziele?	Workshop M3: Qualität braucht Raum - Das komplexe Zusammenspiel von Licht, Luft und Raum	Workshop O3: Wie kanalisier ich die Eingangsflut von Anrufen, Mails und Faxen? Die Möglichkeiten von ACD und Voice Self Services	Workshop Z3: Die Macht des Konsumenten
15.00 Uhr	Besuch des Businessmarktplatz, aktives Networking, Austausch			
15.30 Uhr	Workshop S4: Callcenter erfolgreich positionieren in der Krise	Workshop M4: Mitarbeiter-Gespräch	Workshop O4: Kampagnen effektiv planen, durchführen und steuern.	Workshop Z4: Persönlichkeitsorientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog
16.30 Uhr	Workshop S5: Einsatz von Service-Nr. zur Rufnummer-Übermittlung und Behandlung von Rückfragen	Workshop M5: Personalentwicklung mal anders	Workshop O5: Adress-Diebstahl im Call Center: Kontrolladressen als aktiver Beitrag zu mehr Datensicherheit und Kundenvertrauen	Workshop Z5: Ist Ihr Callcenter gut bei Stimme?
17.30 Uhr	Verabschiedung			

Ideen, Anregungen, Austausch

Wir möchten Sie dabei haben! ...Denn Ihre Ideen, Anregungen und Fragen nehmen wir ernst.

Als Führungskräfte im Callcenter kämpfen wir alle mit ähnlichen Herausforderungen.

Lassen Sie uns gemeinsam vorwärts denken.

Ideen, Anregungen

Die Beiträge von Experten aus der Praxis verstehen sich als Impuls, um mit Gleichgesinnten und den Referenten direkt ins Gespräch zu kommen.

Austausch - Das Netzwerk

Präsentieren Sie Ihr Unternehmen in Form eines Unternehmensprofils. Sagen Sie, was Sie anderen Führungskräften bieten: an Produkten, Dienstleistungen oder guten Ideen und benennen Sie, was Sie suchen!

So kann ein unmittelbarer Austausch zustande kommen. Warum sollten Sie nicht von den guten Erfahrungen anderer profitieren?

Ihr Einsatz

Investieren Sie 100,- Euro (zzgl. MwSt.) für einen Tag voller Anregungen. In der Teilnahmegebühr sind alle Speisen und Getränke während des Tagungsprogramms enthalten.

Ihr Nutzen

- Ideen und Anregungen für den Betrieb Ihres Callcenters
- Neue Geschäftskontakte auf dem Businessmarktplatz
- Diskussion Ihrer offenen Fragen und Herausforderungen

Was müssen Sie jetzt tun?

Melden Sie sich jetzt mit beiliegender Antwortkarte oder online unter www.erfolgreiches-callcenter.de an!