



Die Call Center Teamleitertage 2010

So führen Sie Ihr Team souverän und zielsicher zum Erfolg!

Mit vielen Praxistipps,
Übungen und Leitfäden!

Ihre Jahrestagung – informativ und interaktiv!

Erweitern Sie Ihre
Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz!

- Authentisch führen und nachhaltig motivieren
- Projekte strukturieren und effizient steuern
- Sich selbst in Ihrer Rolle positionieren
- Teams aufbauen und Mitarbeiter entwickeln
- Inbound Sales professionell vorantreiben
- Arbeitsrechtlich korrekte Entscheidungen fällen
- Beschwerden als Chance nutzen
- Mit schwierigen Mitarbeitern souverän umgehen

28. und 29. April 2010 in Frankfurt/M.

Sie sparen € 100,- bei
Anmeldung bis zum
19. Februar 2010!

Ihre Vertiefungs-Workshops:

- Kommunikations- und Souveränitätstraining
- Qualitätsmanagement und Arbeitsplatz-Coaching

30. April 2010 in Frankfurt/M.

Ihre Referenten:

Herbert H.P. Ferdinand
DIREKTE TELE Marketing GmbH

Johan Fröhberg
defacto.call center & dialog

Petra Goller
Effektive Kundenbetreuung

Johannes Heimes
Bolzhauser AG

Sven-Uwe Herzberger
**Neckermann.Contact Customer
Service GmbH**

Alfons Livers
UBS AG

Gudrun Scharler
**Telefónica O2 Germany GmbH &
Co. OHG**

Manuel A. Schindler
**Rswn Rechtsanwälte Partnerschafts-
gesellschaft**

Dr. Kirsten Gabriele Schrick
DSMC München

Spezial:

Faszinierendes Gedächtnistraining
mit **Weltmeister Boris Nikolai Konrad**

In Kooperation mit

 **CALL CENTER
FORUM
DEUTSCHLAND**

CallCenter PROFI

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700



Ihre Tagungsleiterin:
Gudrun Scharler
Vice President Service Strategie,
Telefónica O2 Germany GmbH & Co. OHG, München

8.30 Empfang mit Kaffee und Tee und Ausgabe der Konferenzunterlagen an die Teilnehmer

9.15 Begrüßung durch Management Circle und die Tagungsleiterin

9.30 Der Teamleiter zwischen Projekt- und Führungsverantwortung

- Teamleitertaufgaben im Wandel der Zeit
- Im Spannungsfeld zwischen Projektarbeit und Mitarbeiterführung
- Balance, Priorisierung und Abgrenzung in einem dynamischen Umfeld

Gudrun Scharler

10.00 Teamleiter – unterwegs im Auftrag zwischen Macht und Loyalität

- Milgram für Teamleiter
- Von der Macht und ihrem Genuss
- Über den Mut zur Auseinandersetzung
- Bis zum Vertrauen – in unternehmerische Entscheidungskraft
- Einblicke in menschliches Rollenverhalten der heutigen Zeit

Johannes Heimes
Projektleiter/Personalentwickler,
Bolzhauser AG, Solingen



11.00 Pause mit **Speed Networking**
Lernen Sie innerhalb von kürzester Zeit Ihre Kollegen kennen. Lassen Sie sich überraschen!

11.45 Teambildung und Mitarbeiterentwicklung bewusst steuern

- Hand aufs Herz: Kennen Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Mannschaftsspieler genau?
- Ihr optimales Team – ein Mix aus Potenzial- und Leistungsträgern
- Die Fluktuation kommt bestimmt – vom souveränen Umgang mit Kompetenzabgang, -umbau und -ersatz
- Praxistipp: Das Mitarbeiterbuch – die „Kompetenz-Bibel“ des Teamleiters
- Mitarbeiterentwicklung – was Sie als Teamleiter tun können und sollten



Alfons Livers
Head Customer Service Center,
UBS AG, Zürich

**CAT-Award-Gewinner
2009, Schweiz**

12.45 Gemeinsamer Business Lunch

14.15 Parallele Workshops 1 und 2

16.15 Kurze Kaffee- und Teepause

16.30 Ergebnispräsentation aus den Workshops

17.00 Gedächtnistraining in Alltag und Beruf

- Gedächtnis-Demonstration des Referenten
- Bildhaftes Denken – warum unser Gehirn Bilder und Geschichten liebt
- Die Loci-Methode – wie die „Routenmethode“ wirklich funktioniert und Sie sich Notizzettel, ToDo-Listen und ganze Vorträge merken können
- Bilder für Zahlen – wie man sich sofort auch lange Zahlenfolgen einprägen kann
- Namen – wie auch Sie die Namen ihrer Kontakte sicher merken



Boris Nikolai Konrad
Gedächtnistrainer,
**Mannschaftsweltmeister und
Weltmeister im Namen und Wörter merken**

**bekannt aus
„Wetten, dass ...?“**

18.30 Ende des ersten Konferenztages

19.00 Abendveranstaltung „typisch hessisch“

PARALLELE WORKSHOPS 1 und 2 von 14.15 – 16.15 Uhr

① Führen mit Kennzahlen

- Was sind Kennzahlen? (allgemeine Einführung in die Begrifflichkeit)
- Sinn und Zweck von Kenngrößen zur Erreichung der Unternehmensziele
- Definition von wesentlichen Kennzahlen im Call Center-Alltag
- Wie erreichen Mitarbeiter Kennzahlen?
- Praktischer Umgang mit Kennzahlen zur Mitarbeitermotivation
- Kennzahlen für flexibilitätsfördernde Personalinstrumente am Beispiel „Flexi Flexberger“



Sven-Uwe Herzberger
Leitung Contact Services Operations,
Neckermann.Contact Customer Service GmbH,
Frankfurt/M.

**CAT-Award-Gewinner
2009, Deutschland**

② Projektmanagement-Know-how für Teamleiter

- Gestalten Sie klare Rahmenbedingungen: Definition, Motivation, Ziele
- Legen Sie los: Struktur, Planung, Rollen und Ressourcen
- Ihr Weg zum Erfolg: Projektdynamik, Steuerung und Führung
- Methoden, die Ihre Arbeit beflügeln: effektive Tools für Projektmanager
- Ihr großes Finale: Erfolgreicher Projektabschluss



Gudrun Scharler
Vice President Service Strategie,
Telefónica O2 Germany GmbH & Co. OHG,
München

**Mit Leitfäden
für die Praxis**

Plenum



Ihr Tagungsleiter:
Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
DIREKTE TELE Marketing GmbH, Frankfurt/M.

9.00 Eröffnung des zweiten Konferenztages

9.15 **Arbeitsrecht für Teamleiter – was Sie im Verhalten mit Ihren Mitarbeitern und Kollegen beachten sollten!**

- Korrekter Umgang mit Teilzeitkräften und Kollegen mit befristeten Arbeitsverhältnissen
- Abmahnungen und Kündigungen rechtssicher gestalten
- Achtung vor Diskriminierung und Ungleichbehandlung
- Weisungsrecht – was für Sie als Teamleiter wichtig ist!



Manuel A. Schindler
Rechtsanwalt,
Rswn Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft,
Köln

10.00 Kurze Kaffee- und Teepause

10.30 **Parallele Workshops 3 und 4**

12.45 Ergebnispräsentation aus den Workshops

13.15 Gemeinsamer Business Lunch

14.30 **Der Teamleiter als Leader in Zeiten der Neuordnung**

Unsere Gesellschaft ist im Übergang zu einer neuen und gesellschaftlichen Ordnung. Lebendige Führungskräfte sind ein Katalysator für diesen Wandel.

- Zur Seelenlage der Organisationen – Herausforderungen in der Neuordnung
- Die Sehnsucht nach Führung und der Wunsch nach Freiraum – ein Führungsdilemma
- Gestaltungs-Kraft als erlebte Führungs-Macht – Präsenz von Führung
- Selbst Fürsorge/Fürsorge für den Anderen – Beziehungsorientierte Führungskompetenzen für den Wandel



Dr. Kirsten Gabriele Schrick
Unternehmensberaterin,
DSMC, München

15.30 **Teamleiter als Beschwerdemanager**

- De-Eskalation im Dialog – eine Frage der Technik
- Die psychologische Situation des Beschwerdeführers
- Warum der Zweite immer Recht hat ...
- Erfolgreiches „Frust“-Management bei Mitarbeitern

Herbert H.P. Ferdinand

16.15 Kurze Kaffee- und Teepause

16.30 Fragerunde & Zusammenfassung der beiden Tage durch den Tagungsleiter

ca. 17.00 Ende der Konferenz



Get-Together am 1. Konferenz-Abend „typisch hessisch“

Management Circle lädt alle Teilnehmer und Referenten ein, in einem urigen Frankfurter Lokal hessische Gerichte und Getränke zu genießen und ein lockeres Ambiente für Erfahrungsaustausch und Kontaktpflege zu nutzen. Lernen Sie die Mainmetropole von einer anderen Seite kennen. Frankfurt ist nicht nur bekannt als Bankenhauptstadt Deutschlands mit vielen Wolkenkratzern. Auch kulinarisch hat Frankfurt viele Spezialitäten zu bieten.

PARALLELE WORKSHOPS 3 und 4 von 10.30 – 12.45 Uhr

③ **Vertriebsaktives Call Center – so machen Sie Ihr Team fit für Sales im Inbound**

- Ziele setzen, kommunizieren und überprüfen
- Missverständnis Inbound Sales: Beratung vs. Verkauf
- Welchen Mitarbeiter setze ich ein, wie schule ich ihn?
- Wie messe ich den Erfolg meiner Kampagne?
- Was tun beim nächsten Mal?

Mit vielen praktischen
Übungen!



Johan Fröhberg
Teammanager,
defacto.call center & dialog,
Erlangen

www.managementcircle.de/04-7354

④ **Korrektter Umgang mit schwierigen Mitarbeitern – Konfliktgespräche zielgerecht & fair meistern**

- Mit welchen Mitarbeitern beschäftige ich mich besonders oft?
- Inbound/Outbound – Welche Schwerpunkte unterscheiden sich?
- Auf den Punkt oder – wann Diplomatie nicht verstanden wird?
- Nachhaltigkeit – warum auf Reden Taten folgen müssen!



Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
DIREKTE TELE Marketing GmbH,
Frankfurt/M.

Workshop 5

Kommunikations- und Souveränitätstraining für Teamleiter



Ihr Seminarleiter:
Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
DIREKTE TELE Marketing GmbH, Frankfurt/M.

Schwerpunkte im Alltag setzen – Mitarbeitergespräche effizient führen!

- Zeitfalle Mitarbeitergespräch – Motive erkennen!
- Menschentypen und Motivation – Unterschiede nutzen!
- Mein Team – eine Sache von Können und Wollen?

Konfliktlösungskompetenz – Kernkompetenz!

- Welche Konflikte immer wieder auftauchen ...
- Was hinter den Konflikten stecken kann ...
- Welche Konflikte vermeidbar sind ...

Unangenehme Entscheidungen – kein Win-Win?

- Unterscheiden zwischen Funktion und Person
- Kurz und prägnant – Fakten haben Priorität
- Unausgesprochenes aussprechen – Mut gehört dazu

Klare Kommunikation – klare Ergebnisse

- Arbeitsrechtliche Grundlagen kennen
- Kommunikation und Dokumentation
- Gesprächsvorbereitung und Konsequenzenmanagement

Guter Auftritt bei Auftraggeber-Gesprächen

- Der Teamleiter als Visitenkarte des Unternehmens
- Kleidung und Verhalten – und deren psychologische Wirkung
- Anfängerfehler vermeiden – positiv in Erinnerung bleiben!

Warum Teamleiter souverän sein sollen ...

- Eigene Stärken und Schwächen kennen und managen
- Humor als unterschätzte Führungsqualität
- Ziele, Zahlen, Zoff – Warum das nie aufhört!

Workshop 6

Qualitätsmanagement und Arbeitsplatz-Coaching



Ihre Seminarleiterin:
Petra Goller
Trainerin, Coach und Beraterin,
Effektive Kundenbetreuung, Köln

Qualitätskennzahlen

- Nutzen und Möglichkeiten von KPIs (Key Performance Indicator)
- Welche Kennzahlen sind für welches Projekt/Aufgabe sinnvoll und hilfreich?
- Bedeutung der KPIs für den/die Teamleiter/in
- Identifikation & Analyse der KPIs
- Der Blick über den Tellerrand
- Kommunikation von KPIs an die Mitarbeiter

Monitoring, Mystery-Calls & Co

- Bedeutung und Ziel
- Vor- und Nachteile
- Erfahrungen aus der Praxis für die Praxis

Der/die Teamleiter als Coach

- Was fällt unter dem Begriff „Coaching“?
- Nutzen des Coachings (von unterschiedlichen Blickwinkeln)
- Fairness, Klarheit und Wahrheit – Abgrenzung/eigene Persönlichkeit (er)kennen
- Der Mitarbeiter als Individuum – jeder Mensch nimmt die Welt anders wahr
- Die besondere Situation des Arbeitsplatz-Coaching
- Möglicher Ablauf eines Arbeitsplatz-Coaching/Inhalt und Ziel
- Feedbackregeln & Protokollierung
- Erfahrungen aus der Praxis für die Praxis

Zeitplan der Workshops 5 und 6

8.15	Ausgabe der Workshopunterlagen
9.00	Beginn der Workshops
12.30	Gemeinsames Mittagessen
ca. 17.00	Ende der Workshops

Am Vor- und Nachmittag sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Workshop-Leitern und den Teilnehmern vorgesehen.

Warum Sie die Teamleitertage besuchen sollten

„Teamleiter spielen im Gefüge leistungsstarker Customer Service Einheiten eine fundamental wichtige und zentrale Rolle. Gleichzeitig liegt der Fokus in der Customer Service Steuerung oftmals auf Agenten und/oder Managern und nur selten explizit auf den Call Center Teamleitern. Die Teamleitertage schließen diese Lücke und **stellen volle 3 Tage lang Teamleiter – mit all ihren Bedürfnissen und speziellen Themen – in den Mittelpunkt**,“ so Gudrun Scharler, Vice President Service Strategie der Telefónica O2 Germany GmbH & Co. OHG.

„Die Anforderungen an den Teamleiter haben sich in letzten Jahren stark gewandelt: Den Focus auf den Mitarbeiter zu richten, bleibt erste Priorität. Jedoch sind betriebswirtschaftliche Kenntnisse heute ebenso notwendig wie eine starke Vertriebsorientierung. Denn jeder Chef weiß: **Nur mit TOP-Führungskräften an der Seite kann man den neuen Herausforderungen souverän begegnen**“, das sagt Herbert H.P. Ferdinand, Geschäftsführer der DIREKTE TELE Marketing GmbH.

Ihre Teamleiter-Agenda 2010

Wissen, Tipps und Ideen für Sie auf den Punkt gebracht:

- Mitarbeiterführung und -motivation
- Projektmanagement- und steuerung
- Teambildung und Mitarbeiterentwicklung
- Professionelles Inbound Sales
- Arbeitsrecht im Call Center
- Beschwerde- und Change-Management
- Konfliktmanagement und Souveränität

Von Profis für Profis – der Fachbeirat 2010:

Ein besonderer Dank geht an die beiden Fachbeiräte, die die Jahrestagung sowohl bei Konzeption als auch vor Ort mit ihrer Expertise unterstützen und dafür garantieren, dass die Call Center Teamleitertage 2010 eine praxisnahe, interaktive Veranstaltung werden, die Ihnen viele neue Impulse für Ihr Tagesgeschäft liefert.



Gudrun Scharler
Vice President Service Strategie,
Telefónica O2 Germany GmbH & Co. OHG
München



Herbert H.P. Ferdinand
Geschäftsführer,
DIREKTE TELE Marketing GmbH
Stuttgarter Versicherungsgruppe
Frankfurt/M.

Ihr Nutzen – der Teamleiter 3 Tage im Fokus

- ✓ **Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz** speziell aufbereitet für Teamleiter
- ✓ Sie profitieren von der **Erfahrung langjähriger, ausgezeichnete Contact Center Profis**
- ✓ Viele praktische, **schnell umsetzbare Tipps** für Ihren Führungsalltag
- ✓ Workshops bieten Raum für **Gruppenarbeiten** und Interaktivität
- ✓ **Speed Networking** unterstützt Sie beim Kennenlernen der Kollegen
- ✓ Abendevent „Typisch Hessisch“ als optimale Plattform zum **intensiven Erfahrungsaustausch**

Das sagen begeisterte Teilnehmer:

„Alles in Allem sehr gelungen! Tolle Referenten, tolle und beeindruckende Persönlichkeiten. Alle meine Erwartungen an die Teamleitertage wurden übertroffen!“

A.Bruns, Öffentliche Versicherungen Oldenburg

„Klasse Vorträge, gute Methodiken. Hier kann wirklich jeder etwas mitnehmen.“

R.Trautloff, BWI Systeme GmbH

„Viele gute Anregungen und Tipps“

O. Torney, KONE Servicezentrale GmbH

So profitieren Sie

- **Ihre Fragen und Anliegen stehen im Mittelpunkt:** Nehmen Sie aktuelles Know-how und viele Tipps und Ideen mit!
- **Aus der Praxis für Ihre Praxis:** Diskutieren Sie mit Experten und Fachkollegen die Themen, die Ihnen auf den Nägeln brennen!
- **Austausch und Networking:** Knüpfen Sie neue Kontakte und holen Sie sich Anregungen von Kollegen aus vielen interessanten Unternehmen!

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.

Wir sehen uns in Frankfurt!



Helga Haag
Konferenz Managerin
Tel. 0 61 96/47 22-666
E-Mail: haag@managementcircle.de

Herbert H.P. Ferdinand

ist Geschäftsführer der **DIREKTE TELE Marketing GmbH** in Frankfurt am Main, dem Dienstleister für Telesales, Customer Care, Coaching und Training der **Stuttgarter Versicherungsgruppe**. Telemarketing und Menschenführung sind stets Schwerpunkte seiner Arbeit gewesen. In namhaften Unternehmen führt Herbert H. P. Ferdinand Seminare und Einzelcoachings mit den Schwerpunkten Diversity Management, Agism, Change Management und Teambildung durch.

Johan Fröhberg

30 Jahre, ist Teammanager und seit 2006 bei **defacto.call center & dialog** in Erlangen. Fröhberg studierte Rechtswissenschaften und Psychologie mit Mastertitel. Seine Aufgaben sind Aufbau & Steuerung von anspruchsvollen Projekten im In- und Outbound, sowohl B2B als auch B2C, v.a. in den Bereichen Energieversorgung sowie Banken & Versicherungen mit Teamgrößen zwischen 3 und 50 Mitarbeitern.

Petra Goller

ist freie Mitarbeiterin der **Effektive Kundenbetreuung** in Köln und führt u.a. Kommunikationstrainings, Produkt- und Aktionsschulungen, Konfliktmanagement, Teamleiterqualifizierung sowie Verkaufs- und Motivationstrainings durch. Ihre mehr als 10-jährige Berufserfahrung im Dienstleistungsbereich sammelte sie unter anderem als Ausbildungsleiterin, Personalleiterin sowie Projektleiterin.

Johannes Heimes

ist Initiator und Betreiber von „Die Uhrmacherei“ (www.die-uhrmacherei.de) und Projektleiter und Personalentwickler im Bereich Qualitätsmanagement für die **Bolzhauser AG**. Zuvor war er im Customer Service der Hutchison 3 G Austria GmbH zuständig für Qualitätsmanagement und Personalentwicklung.

Sven-Uwe Herzberger

ist seit August 2009 Leiter Operations Contact Services der **Neckermann.Contact Customer Services GmbH**. Zuvor leitete er das Callcenter mit 1200 Mitarbeitern bei der Quelle Communication Center Berlin GmbH. Erfolgreich entwickelte er ein ausdifferenziertes Incentivierungsprogramm zur Flexibilisierung der Mitarbeiter in Kurzfristplanung und Intraday-Steuerung. Im Februar 2009 wurde er zu Deutschlands Call Center Manager des Jahres gewählt und mit dem CA-Award ausgezeichnet.

Boris Nikolai Konrad

ist Präsident von „**MemoryXL**“, der europäischen Gesellschaft zur Förderung des Gedächtnisses und größten Gedächtnissportvereins der Welt. Er ist nicht nur ein Meister des Erinnerungsvermögens – als Referent kann er die Lern-, Mnemo- und Trainingstechniken, auf denen geniale Gedächtnisleistungen basieren, auch hervorragend vermitteln. Denn die Methoden, mit denen man seine grauen Zellen erfolgreich auf Trab bringen kann, sind keine Zauberei, sondern erlernbar.

Alfons Livers

ist seit 2006 Head Customer Service Center Schweiz der **UBS AG**. In dieser Funktion ist er verantwortlich für rund 320 Mitarbeiter an 5 Standorten. Alfons Livers ist 2009 als Call Center Manager des Jahres mit dem CA-Award ausgezeichnet worden und nahm im Oktober 2009 den Global Call Center Award in Las Vega, USA, entgegen. Alfons Livers ist Absolvent der Swiss Banking School sowie der Controller Akademie in München.

Gudrun Scharler

ist Vice President Service Strategie bei **Telefónica O2 Germany** und verantwortet in dieser Position die Umsetzung der unternehmensweiten Multichannel Service Strategie. Zuvor leitete sie den Bereich Contact Center Services bei Telefonica O2 und verantwortete alle Contact Center Standorte von O2, sowie die Steuerung der Outsourcing Partner. 2004 wurde sie in Berlin zur österreichischen Call Center Managerin des Jahres gewählt, und im September 2004 nahm sie in Seattle den Global Call Center Award entgegen.

Manuel A. Schindler

Rechtsanwalt, ist Begründer und Partner der medien-, steuer- und wirtschaftsrechtlich ausgerichteten überörtlich tätigen **Rswn Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft**. Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen auf den Gebieten des Wirtschafts-, Medien- und Datenschutzrechts. Neben der anwaltlichen Beratung und Forensik ist Manuel A. Schindler als externer Datenschutzbeauftragter für Unternehmen tätig und gibt Wissen und Praxiserfahrung regelmäßig im Rahmen von Fachbeiträgen und Seminaren weiter. Darüber hinaus ist er Vizepräsident des **Call Center Forum Deutschland e.V.**

Dr. Kirsten Gabriele Schrick

ist Inhaberin der **DSMC München**. DSMC hilft Führungskräften und Mitarbeitern, den Wandel kraftvoll zu gestalten und dabei Prozesse zu optimieren und den Kontakt zum internen und externen Kunden zu verbessern. Dr. Kirsten Gabriele Schrick steuerte u.a. als Generalbevollmächtigte der Advance Bank AG das Communication Center und verantwortete das Servicemanagement.



Ergreifen Sie Ihre Weiterbildungschance!

Machen Sie sich zum unverzichtbaren Call Center Experten

– kompetent, souverän und motiviert!

Wir beraten Sie gerne persönlich. Kontaktieren Sie uns:

+49 (0) 6196/4722-700 oder www.ccw-akademie.de



Mit der Deutschen Bahn ab € 109,- zur Veranstaltung.
Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn



Die ausführlichen Referentenprofile finden Sie unter
www.managementcircle.de/04-7354

Warum Sie die Teamleitertage nicht verpassen sollten

Contact Center Experten geben ihre Erfahrungen an Sie weiter zu:

- Mitarbeiterführung und -motivation
- Projektmanagement- und steuerung
- Teambildung und Mitarbeiterentwicklung
- Professionelles Inbound Sales
- Arbeitsrecht im Call Center
- Beschwerde- und Changemanagement
- Konfliktmanagement und Souveränität

Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Call Center Teamleiter, Supervisoren und Führungskräfte des unteren und mittleren Managements der Bereiche Call und Contact Center, Customer Interaction, Customer Care, Kundenservice, Help Desk. Angesprochen sind Inbound und Outboundverantwortliche aus Inhouse Centern und von CallCenter-Dienstleistern. Die Veranstaltung ist branchenübergreifend.

Termin und Veranstaltungsort

28. bis 30. April 2010 in Frankfurt/M.

Novotel Frankfurt Niederrad, Hahnstraße 9, 60528 Frankfurt/M.
Tel.: 069/66306-0, Fax: 069/66306-600
E-Mail: h5382@accor.com

Zimmerreservierung

Für unsere Teilnehmer steht im Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

Ein Tipp: Unser Service-Team nennt Ihnen gerne günstige alternative Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe des Tagungshotels (Tel.: 0 61 96/47 22-700).

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Die Teilnahmegebühr für die zweitägige Konferenz beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Abendveranstaltung und der Dokumentation € 1.795,-. Die Einzelbuchung eines Vertiefungsworkshops kostet € 1.195,-. Bei Buchung von drei Tagen (Konferenz und Workshop) beträgt die Teilnahmegebühr € 2.290,-. Sie sparen € 700,- gegenüber der Einzelbuchung. **Anmeldungen bis zum 19. Februar 2010 erhalten einen Rabatt in Höhe von € 100,- auf den Kongresspreis.** Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollte mehr als ein Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass.** Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

€ 100,- Frühbucherrabatt bis 19. Februar 2010

Ich/Wir nehme(n) teil: WS

Call Center Teamleitertage 2010

28. und 29. April 2010 in Frankfurt/M. 04-7354

Vertiefungs-Workshops am 30. April 2010 in Frankfurt/M.:

Kommunikations- und Souveränitätstraining 04-62858

Qualitätsmanagement und Arbeitsplatz-Coaching 04-62858

1 Name/Vorname _____

Position/Abteilung _____

2 Name/Vorname _____

Position/Abteilung _____

3 Name/Vorname _____

Position/Abteilung _____

Firma _____

Strasse/Postfach _____

PLZ/Ort _____

Telefon/fax _____

E-Mail _____

Datum _____

Unterschrift _____

Ansprechpartner/in im Sekretariat: _____

Anmeldebestätigung bitte an: _____

Abteilung _____

Rechnung bitte an: _____

Abteilung _____

Mitarbeiter: BIS 100 100-200 200-500 500-1000 ÜBER 1000

Datenschutzhinweis

Die Management Circle AG und ihre Dienstleister (z.B. Lettershops) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Angaben für die Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen Angebote zur Weiterbildung auch von unseren Partnerunternehmen aus der Management Circle Gruppe per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem telefonisch und per E-Mail über unsere interessanten Weiterbildungsangebote, die den vorher von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn, unter datenschutz@managementcircle.de oder telefonisch unter 06196/4722-500 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

Anmeldung/Kundenservice

Telefon: **+49 (0) 61 96/47 22-700**

Fax: **+49 (0) 61 96/47 22-999**

E-Mail: **anmeldung@managementcircle.de**

Internet: **www.managementcircle.de/04-7354**

Postanschrift: **Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

Telefonzentrale: **+49 (0) 61 96/47 22-0**

