



Marketing & Sales Academy
Mittwoch, 16. Juni 2010

3. Swiss Call Center Summit Mehrwert durch Service-Qualität

Das Call Center auf dem Weg vom Cost- zum Profit-Center

- **Key Note: Prof. Dr. Reinhold Rapp über Customer Experience Management im CC**
Kundendialog: Bringen Sie Kommunikation und Top-Leistung in Einklang
- **Multi-Channel-Technologie: Kosten senken, Effizienz steigern, Qualität erhöhen**
So harmonisieren Sie Ihre Kommunikationskanäle und schaffen Mehrwert für Ihr Unternehmen
- **Mitarbeiterführung: Steigerung des Kundenfokus durch kundennahes Coaching**
Wie wertsteigernde Kundenorientierung auf allen Stufen verankert und gelebt wird
- **Lead-Generierung: Mit ganzheitlichen Lösungen neue Geschäftsfelder erschliessen**
Neue Rollen des Contact Centers im Kundenumfeld und effizientes Cross- und Up-Selling

Medien-Partner:



ZfU – 3. Swiss Call Center Summit

Kompetente Kundenbetreuung und qualitativ hochstehender Kundendialog ist und bleibt ein zentraler Erfolgsfaktor einer gewinnorientierten Unternehmung. Denn nur zufriedene Kunden kommen wieder und sind die Basis für den langfristigen Erfolg. Das Call Center trägt dazu einen substanziellen Teil bei. Mit der wachsenden Verbreitung und Nutzung neuer Kommunikationskanäle müssen wir uns neuen Herausforderungen stellen: Wie können die verschiedenen Plattformen vereint und vereinfacht werden? Wie werden wir den Ansprüchen der Kunden, multiple Kanäle zu benutzen, gerecht? Wie stellen wir die Service-Qualität sicher? Damit verändert sich auch das Anforderungsprofil an Agenten mehr und mehr; Qualität statt Quantität. Doch welche Möglichkeiten haben wir um die Kosten nicht ins Unermessliche steigen zu lassen?

Wie Sie die Herausforderungen im Kundendialog, mittels neuen Technologien, bewährten Coaching-Ansätzen und durchdachten Geschäftsmodellen erfolgreich anpacken, erfahren Sie am 3. Swiss Call Center Summit in Zürich. Es erwarten Sie umfassende Insights aus unterschiedlichen Branchen, erfahrene Referenten und einen wertvollen Austausch mit Kollegen aus der Call Center Branche. Diskutieren Sie mit!

Arbeitsmethodik

Kompakte Referatsblöcke mit aktivem Einbezug der Teilnehmer sorgen für einen optimalen Wissenstransfer in die Praxis. Eine gemeinsame Diskussion mit Referenten und Teilnehmern bietet Ihnen die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen und wertvolle Erfahrungen auszutauschen.

Zielgruppe

- LeiterInnen von Call Centern und Customer Care Centern
- KundendienstleiterInnen
- Marketing- und VerkaufsleiterInnen
- Human Resource Manager
- Führungskräfte, die sich mit Call Centern beschäftigen

Arbeitszeiten

ab 08.30 Uhr Begrüssungskaffee (optional)
09.00 - 17.00 Uhr

Ihr Nutzen – warum Sie teilnehmen sollten:

- Erfahren Sie von Experten und Praxis-Profis wie Sie Ihr Call Center hinsichtlich Wertschöpfung, Effizienz und Qualität optimieren.
- Lernen Sie, wie Sie Kunden durch aktiven Dialog und Erlebnisse effektiv binden und erfahren Sie was Sie dazu brauchen.
- Sie erhalten praktische Tipps zur aktuellen Rechtslage im Outboundbusiness und wie Sie diese beeinflusst.
- Tauschen Sie Erfahrungen mit anderen Entscheidungsträgern der Branche aus und lassen Sie sich inspirieren.

Trainer / ZfU-Faculty



Prof. Dr. Reinhold Rapp

ZfU Core-Faculty; Pionier und Experte für Customer Relationship Management. Visiting Professor an der Cranfield University, sowie Referent an zahlreichen Kongressen und Business Schools zum Thema „Beziehungsmanagement“. Gründer und Geschäftsführer von Reinhold Rapp Open House of Innovation.

Roger Meili

ZfU Associate-Faculty; Inhaber Profile Consulting Schweiz; ehemaliger Managing Director Teleperformance Schweiz, Gründer und Ehrenpräsident CallNet.ch Swiss Contact Center Association und Hauptdozent für Contact Center Manager an der FHNW.

Dr. Robert G. Briner

ZfU Associate-Faculty; Partner bei CMS von Erlach Henrici AG; 25-jährige Erfahrung mit Recht und Technologie, befasst sich schweremässig mit Software-, Computer-, Technologie- und E-Commerce-Recht.

Pierre-Luc Marilley

ZfU Visiting-Faculty; Head of Customer Care, Swisscom (Schweiz) AG. Swisscom hat seit der Reorganisation 2007 sämtliche Kundenprozesse konsequent überarbeitet und ihr Angebot komplett am Kundennutzen orientiert.

Bruno Schmed

ZfU Visiting-Faculty; Mitglied der GL und Bereichsleiter konvergente Lösungen bei T&N Telekom & Netzwerk AG. Über 20 Jahre Erfahrung im Bereich Sprachkommunikation und Contact Center. Seit 10 Jahren zuständig für die Integration von Contact Center Lösungen im In- und Outbound Bereich.

Mischa Deiss

ZfU Visiting-Faculty; Leiter Call Center Migros Bank. Betriebsökonom mit über 15 Jahren Führungserfahrung im Bereich Call Center in der Finanzbranche und Bankwesen.

Best Practice: Das Call Center als Lead-Motor

Referent: Details folgen in Kürze

Das Tagesprogramm

Vormittag: 09.00 - 12.30 Uhr

Begrüssungs-Kaffee (ab 08.30) – fakultativ

Das Call Center im Wandel

- 2010 – 2013: Entwicklungen & Herausforderungen
- Kundendialog 2.0: Hype oder für das CC von Bedeutung?
- Agenten-Profil: weniger Umfang, mehr Qualität
- Chancen & Gefahren im Outbound-Business
- Near-Shore vs. Off-Shore: Was ist realistisch
- Automatisierung zwischen Wunsch und Wirklichkeit

Roger Meili

Key Note: Rolle und Bedeutung des CC im modernen Customer Experience Management

- CRM Strategie der Zukunft: Einzigartigkeit, Nachhaltigkeit, Wertigkeit realisieren
- Customer Experience Management: Kommunikation und Leistung in Einklang bringen
- Den Moment of Truth zum Lernerlebnis machen
- Wettbewerbsvorteil Wissen: Knowledge Management anstelle von Kosten Management

Reinhold Rapp

Steigerung der Service-Qualität durch kundennahes Coaching

- Kundenfokus als Erfolgsfaktor – die Umsetzung im Contact Center
- Die Führungskraft als Vorbild für Kundenorientierung
- Wie der Kundenfokus auf allen Stufen verankert und gelebt wird
- Mitarbeiterzufriedenheit als Motor für Servicequalität

■ Best Practice Case: Swisscom (Schweiz) AG

Pierre-Luc Marilley

Business-Lunch & Networking

Nachmittag: 14.00 - 17.00 Uhr

Erhöhter Mehrwert dank effizienter Multi-Channel Technologie

- Integration von Unified Communications
- Effizienzsteigerung durch Harmonisierung der Kommunikation
- Ausbau der Kernkompetenzen dank Multi-Channel Technologie
- Aufwand reduzieren und neue Kapazitäten schaffen

■ Best Practice Case: Migros Bank

Bruno Schmed & Mischa Deiss

Review und Update:

Die Rechtslage im Contact Center Umfeld

- Wie sieht die aktuelle Rechtslage im Outbound-Business aus?
- Ausschlaggebende parlamentarische Vorstösse und Entscheide
- Datenschutz und Strafrecht
- Haftung und strafrechtliche Verantwortlichkeit
- Blick über die Grenze – welches Recht gilt?

Dr. iur. Robert G. Briner

Das Call Center als Lead-Motor

- Lead-Generierung & -Qualifizierung im CC
- Mit durchdachtem Cross- & Up-Selling Kundenpotenziale erschliessen
- Das 2-stufige Vertriebsmodell: Lead-Qualifizierung und Vertrieb erfolgreich zusammenbringen

■ Best Practice Case

« Informativ, sympathisch, abwechslungsreich! »

Gabriela Christen, SRG SSR idé suisse

Preise

Mitgliederpreis* CHF 980.– / EUR 660.–
Standardpreis CHF 1280.– / EUR 860.–

* Dieser Preis gilt für Mitglieder der ZfU-Academy sowie für Mitarbeiter von Firmen des ZfU-Fördervereins. Informationen unter: www.zfu.ch/mitglieder

Im Seminarpreis inbegriffen sind ein Mittagessen, Pausenerfrischungen und eine ausführliche Seminar-Dokumentation.

Annullationsbedingungen: 45 Tage vor Termin 50%;
30 Tage vor Termin 100% (www.zfu.ch/agb)

Veranstaltungsort

Mövenpick Hotel ****
Im Zentrum, CH-8105 Zürich-Regensdorf
Tel. +41 44 871 51 11, www.moevenpick-regensdorf.com

Transfer: PW. 30min. ab Zürich / ÖV. 15min. ab Zürich Airport
Zimmerpreise: ab CHF 215.–/EUR 144.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

Beratung / Kontakt

Stefan Hutter
Projektleiter, Marketing & Sales Academy
stefan.hutter@zfu.ch, Tel. +41 44 722 85 20

Contact Management Magazine und Contact Management Newsflash

Das Top-Magazin für Contact Center, Interaktion und Telekommunikation informiert über alle relevanten Neuigkeiten aus den Themen CRM, Technology und Human Resource. Darüber hinaus erscheint zwischen den Print-Ausgaben der CMM_Newsflash, welcher über Aktuelles rund um Contact, Service, Technologie, CRM Trends, Best Practice Case Studies sowie Event- und Buchempfehlungen on demand am Laufenden hält.

www.cmm-magazine.ch

Contact
Management
Magazine

Anmeldung 3. Swiss Call Center Summit: 16. Juni 2010

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**
Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**
Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/calt.htm>

Herr Frau Name/Vorname

Firma

Telefon/Fax

E-Mail

Funktion/Abteilung

Strasse/Postfach

Firmenadresse

Privatadresse

Land/PLZ/Ort

Ich würde gerne ein Probeexemplar des **Contact Management Magazin** und/oder den **Newsflash** erhalten:

Beides nur Probeexemplar nur Newsflash

Ich nehme an **folgender Tagesveranstaltung** teil:

16. Juni 2010 – Mövenpick Hotel, Zürich-Regensdorf

Ja, ich möchte ein **Hotelzimmer reservieren:**

Einzelzimmer Doppelzimmer von bis