

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.

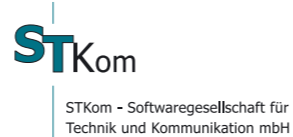
Geben Sie dort einfach Ihre Startadresse ein, den Rest übernimmt Ihr Computer!

### 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](http://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](http://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](mailto:markus.grutzeck@grutzeck.de)

Gestaltung: [www.pixella.de](http://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](http://www.erfolgreiches-callcenter.de)

[www.erfolgreiches-callcenter.de](http://www.erfolgreiches-callcenter.de)

[www.erfolgreiches-callcenter.de](http://www.erfolgreiches-callcenter.de)

[www.erfolgreiches-callcenter.de](http://www.erfolgreiches-callcenter.de)

[www.erfolgreiches-callcenter.de](http://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](http://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			
	<b>Veränderte Spielregeln - Wie spiele ich auch zukünftig mit?</b>	<b>Mensch</b>	<b>Organisation</b>	<b>Quo Vadis - Wie ändert sich Kommunikation und damit die Rolle von Callcentern?</b>
10.30 Uhr	<b>Workshop S1:</b> Anruferlaubnis im Outbound	<b>Workshop M1:</b> Optimale Ergebnisse aus jedem Kundenkontakt - Praxisbeispiele zur effizienten Mitarbeiterentwicklung und zur zielgerichteten Steuerung des Kundendialogs mit Hilfe moderner Softwarelösungen	<b>Workshop O1:</b> Automatisierung durch selbstlernende Software - neue Trends für E-Mail, Web, Brief, Twitter in modernen Call Centern	<b>Workshop Z1:</b> Union Investment: Ausrichtung des Service-Centers auf zukünftige Anforderungen
11.30 Uhr	<b>Workshop S2:</b> Aktuelle Rechtsfragen rund ums Callcenter	<b>Workshop M2:</b> Softwaregestützte Qualityanalysen und Personalentwicklung	<b>Workshop O2:</b> Kosten runter, Wissen rauf: Was erfolgreiche Blended-Learning Strategien auszeichnet	<b>Workshop Z2:</b> 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	<b>Workshop S3:</b> Jenseits von Tagessatz und Minutenverpreisung - Auftraggeber-Budget versus Callcenter-Ertrag - das Märchen der Vereinbarkeit gemeinsamer Ziele?	<b>Workshop M3:</b> Qualität braucht Raum - Das komplexe Zusammenspiel von Licht, Luft und Raum	<b>Workshop O3:</b> Wie kanalisier ich die Eingangsflut von Anrufen, Mails und Faxen? Die Möglichkeiten von ACD und Voice Self Services	<b>Workshop Z3:</b> Die Macht des Konsumenten
15.00 Uhr	Besuch des Businessmarktplatz, aktives Networking, Austausch			
15.30 Uhr	<b>Workshop S4:</b> Callcenter erfolgreich positionieren in der Krise	<b>Workshop M4:</b> Mitarbeiter-Gespräch	<b>Workshop O4:</b> Kampagnen effektiv planen, durchführen und steuern.	<b>Workshop Z4:</b> Persönlichkeitsorientierte Kommunikation im Mitarbeiter- und Kundendialog
16.30 Uhr	<b>Workshop S5:</b> Einsatz von Service-Nr. zur Rufnummer-Übermittlung und Behandlung von Rückfragen	<b>Workshop M5:</b> Personalentwicklung mal anders	<b>Workshop O5:</b> Adress-Diebstahl im Call Center: Kontrolladressen als aktiver Beitrag zu mehr Datensicherheit und Kundenvertrauen	<b>Workshop Z5:</b> 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](http://www.erfolgreiches-callcenter.de) an!