

Leistungen und Ansprechpartner

Leistungen

- ✓ Teilnahme an der Tagung inkl. der Foren
- ✓ Tagungsunterlagen und Rahmenprogramm
- ✓ Übernachtung und Vollpension

Teilnahmegebühren

- ✓ TeamLeiterTag Normalpreis, p. P. € 720,00
- ✓ TeamLeiterTag Frühbucher (bis 04.04.2008), p. P. € 612,00
- ✓ TeamLeiterTag Gruppenbucher
2 Teilnehmer p. P. € 648,00
ab 3 Teilnehmer p. P. € 612,00

CCB-Mitglieder erhalten 10 % Rabatt auf alle Teilnahmegebühren

Alle Gebühren verstehen sich zzgl. der gesetzl. MWSt.
Bankverbindung und Stornofristen siehe Anmeldeformular.

Veranstalter

CCBenchmarks e.V.
Am Kriegersgraben 7 · 53227 Bonn
mitgliederbetreuung@ccbenchmarks.org

Inhaltliche Koordination

con.cept.S, Eva Schmitz
Bendenweg 16 · 53913 Swisttal-Odendorf
eva.schmitz@con.cepts.de

Organisation

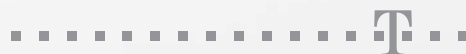
Alexandra Joesoef
Veranstaltungsmanagement CCB
Holsteiner Chaussee 145 a · 22523 Hamburg
joesoef@ccbenchmarks.org

Partner des TeamLeiterTages 2008

Partnerunternehmen

.comdirect

HVB Direkt



GHP
...is dialog



DATEV

In Zusammenarbeit mit

Bonner Institut
für Performancemanagement

TOS
OPTIMIZE YOUR COMMUNICATIONS

con.cept.S

SHP

Sandtner, Hamilton & Partner

Medienpartner: CallCenter^{PROFI}

CCB

CCBenchmarks e.V.

Am Kriegersgraben 7 · 53227 Bonn
Tel. 0180-5050101 (12 Cent/min.) · Fax 0228-9195949
www.ccbenchmarks.org · mitgliederbetreuung@ccbenchmarks.org

CCB

TeamLeiterTag 2008

Leadership
in Progress

Das Dialogforum für das gesamte
Managementteam im Contact Center

3. und 4. Juni 2008

Welcome Kongresshotel
Bamberg

TeamLeiterTag 2008 – das Erfolgskonzept

Der große Erfolg des TeamLeiterTages 2007, die Zufriedenheit der Teilnehmer und Partnerunternehmen gibt dem neuen Konzept der seit 2002 durchgeführten Veranstaltung Recht: Die Leitung eines Contact Centers liegt in der Verantwortung vieler Menschen in ganz unterschiedlichen Positionen. CC-Manager, Supervisoren und Teamleiter haben eine direkte Führungsaufgabe. Darüber hinaus haben aber auch Betriebsräte, Qualitätsmanager, Personalentwickler, Trainer, Controller und Personaleinsatzplaner (Workforce Manager) großen Anteil am Erfolg eines Contact Centers.

Darum bietet auch der TeamLeiterTag 2008 dem gesamten Managementteam im Contact Center wieder ein praxisnahes Arbeitsforum.

Der intensive Dialog aller beteiligten Führungsebenen garantiert die erfolgreiche Umsetzung der entwickelten Lösungen und ausgewählten Best-Practice Ansätze. Auf diese Weise lassen sich Produktivität, Servicequalität und Mitarbeiterbindung messbar und nachhaltig steigern.

Auch in diesem Jahr haben sich wieder namhafte Partnerunternehmen bereit erklärt, das innovative Dialogkonzept mit Praxisinput und eigenen Referenten inhaltlich mit zu gestalten.

Weitere Unterstützung erfährt der diesjährige TeamLeiterTag durch Vertreter der Politik und der Medien.

TeamLeiterTag 2008 – Inhalte

Ziel des TeamLeiterTages 2008 ist es, alle Führungsverantwortlichen, die in einem Contact Center Einfluss auf die Menschen und die Performance nehmen, in einen aktiven und konstruktiven Dialog zu bringen. Auf diese Weise können Reibungsverluste in der Contact Center-Steuerung erheblich reduziert werden.

Hier einige ausgewählte Themen unserer diesjährigen Partnerunternehmen:

- ✓ **„Lebendige Balanced ScoreCard“**
- ✓ **„Die Planung nach der Planung“**
- ✓ **„Wir ziehen doch alle am gleichen Strang“**
- ✓ **„Wir müssen uns den veränderten Rahmenbedingungen anpassen“**

Als weiteres Highlight der Veranstaltung werden die im letzten Jahr beteiligten Partnerunternehmen unter der Überschrift

- ✓ **„Entwicklungsprozesse erfolgreich gestalten“**

über den weiteren Fortgang ihrer Projekte berichten. Sicherlich eine einmalige Gelegenheit, um sich intensiv mit bereits realisierten und laufenden Entwicklungsprozessen auseinandersetzen zu können.

TeamLeiterTag 2008 – auf einen Blick

Der TeamLeiterTag 2008 ist eine Premium-Veranstaltung der internationalen Unternehmensvereinigung CCBenchmarks. CCB wurde im Jahre 2002 im Anschluss an das dreijährige BMBF-Forschungsprojekt „Frequenz“ gegründet und führt seit 2003 erfolgreich Fortbildungsveranstaltungen durch. Ein von CCB entwickeltes Qualitätssiegel für Contact Center erhielt auf dem 2. IT-Gipfel am 10. Dezember 2007 in Hannover eine offizielle Empfehlung der Bundesregierung.

Im Jahre 2007 übernahm CCB das von Eva Schmitz in den letzten Jahren erfolgreich eingeführte Format des TeamLeiterTages. Die dialogischen Themenforen des neuen TeamLeiterTages fördern das abgestimmte Vorgehen aller Führungs- und Managementebenen und führen so zu klareren und leistungsfähigeren Prozessen.

Die verschiedenen Foren werden professionell moderiert. Die Ergebnisse aller Foren werden aufbereitet und im Nachgang der Veranstaltung allen Teilnehmern kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Bei Fragen stehen Ihnen Frau Eva Schmitz, con.cept.S und Frau Alexandra Joesoef, Veranstaltungsmanagement CCB gern zur Verfügung (Kontakt siehe vorne unter Ansprechpartner). Weitere Informationen und aktuelle Hinweise zum Veranstaltungsprogramm finden Sie auch auf unserer Homepage <http://www.teamleitertag.de>