

TeamLeiterTag 2008

Programm:

Dienstag, 3. Juni 2008

- 13⁰⁰ h **Begrüßung und Vorschau**
durch den Vorstandsvorsitzenden von CCBenchmarks, Daniel Schmidt
- 13³⁰ h **„Von Mensch zu Mensch“**
Szenischer Dialog mit Plenumsdiskussion – LIVING BUSINESS
- 14¹⁵ h **„Mitarbeiter! Kunden! Erfolg! Eine Balanced Scorecard muss leben“**
Innovatives Kennzahlen- und Monitoringsystem – mit Life-Schaltung in das Unternehmens-Cockpit
Markus Ehrlich, MHZ Hachtel GmbH & Co. KG
- 15⁰⁰ h **Pause**
- 15²⁰ h **Nachhaltige Unternehmensentwicklung**
Replique und Weiterführung der Kooperationspartner-Themen vom TeamLeiterTag 2007
- 16⁰⁰ h **Pause**
- 16³⁰ h **Kommunikations-Inseln**
Offener Informations- und Austauschmarkt zu den Themen:
1. **„Qualität mit System!“**
Verantwortung zwischen Big Brother und Kundenzufriedenheit
– Im Dialog mit Jochen Westermann, Telekom Kundenservice Oldenburg
 2. **„Effizienz vs. Kultur!“**
Gibt es den Agenten nach der Kennzahlensteuerung?
– Im Dialog mit Andreas Lukaschek, HVB Direkt Leipzig
 3. **„Neue Medien sind super!“**
Die Herausforderung an multimediale Contact Center Teams
– Im Dialog mit comdirect Quickborn
 4. **„Lebendige Balanced Scorecard!“**
Präsentation eines innovativen Management-Cockpits
– Im Dialog mit Markus Ehrlich, MHZ Hachtel GmbH & Co. KG
Leinfelden Echterdingen
- 17³⁰ h **Der Wechsel ist die Regel – Change Management im Alltag**
Die neue Führungsgeneration in Service und Vertrieb:
Erfolgsorientiert – verbindlich – situativ
Anja Küpper, GHP Dialog Services GmbH
- 18¹⁵ h **Organisatorische Hinweise**
- 18³⁰ h **Offizielles Ende des 1. Tagungstages**
- 19³⁰ h **Gemeinsames Abendessen mit anschließendem Abendprogramm**

TeamLeiterTag 2008

Programm – Tagesablauf:

Mittwoch, 4. Juni 2008

09⁰⁰ h Begrüßung und Organisation der Foren
Alexandra Joesoef

09¹⁵ h Dialog-Foren der Kooperationsunternehmen Teil 1

1. „Auf der Suche nach Ressourcen:
Wer darf denn die Stellschrauben drehen?“
Planungsverantwortung – Entscheidungskriterien – Kompetenzverteilung
Dialog-Forum der Datev eG unter Leitung von Susanne Ebeling
– Im Dialog: Teamleiter, Contact Center Manager, Workforce Manager /
Personaleinsatzplaner, Supervisoren, Betriebsräte
2. „Ein tolles Tool ! – Und wie führen wir jetzt damit?“
Zielorientierte Team-Führung auf der Basis einer Balanced Scorecard“
Welche Konflikte und Herausforderungen gibt es und wie gehe ich damit um?
Dialog-Forum der MHZ Hachtel GmbH & Co. KG unter Leitung von
Rene Wöhner und Markus Süßer
– Im Dialog: Teamleiter, Contact Center Manager, Controller, Super-
visoren, Trainer, Betriebsräte
3. „Verwalten wir uns zu Tode? Der moderne Teamleiter:
Gratwanderung zwischen kompetenter Führung und bloßer Verwaltung“
Führen im Spannungsfeld verschiedener Verantwortungsbereiche
Dialog-Forum der GHP Dialog Services GmbH unter Leitung von
Renate Pakanecz
– Im Dialog: Teamleiter, Contact Center Manager, Personalverantwortliche,
Controller, Trainer, Betriebsräte
4. „Wir müssen uns den veränderten Rahmenbedingungen anpassen!
Wie kann ein notwendiger Change Management Prozess effektiv
gestaltet werden?“
Sinnvolle Einbindung der Führungskräfte und Mitarbeiter
Dialog-Forum der HVB Direkt München unter Leitung von Anna Laschka
– Im Dialog: Teamleiter, Contact Center Manager, Trainer, Qualitäts-
manager, Betriebsräte, Personalverantwortliche

12³⁰ h Gemeinsames Mittagessen

13³⁰ h Dialog-Foren der Kooperationsunternehmen Teil 2

15⁰⁰ h Pause

15²⁰ h Zusammenschau und Abschlussdiskussion

16⁰⁰ h Verabschiedung und Ende des TeamLeiterTages 2008