

## 2. Jahrestagung der operativen Führungsebene in Call Centern

### Vorankündigung und Themenwünsche

Aufgrund der guten Resonanz des Teamleitertages 2001 wird auch weiterhin eine bundesweite jährliche Veranstaltung für Teamleiterinnen und Teamleiter stattfinden. Der Teamleitertag 2002 wird im Wechsel in verschiedenen Bundesländern organisiert. In diesem Jahr werden wir im Saarland zu Gast sein, für 2003 ist

### Teamleitertag 2002:

- Schirmherr:** Dr. Hanspeter Georgi, Wirtschaftsminister des Saarlandes
- Veranstalter:** Sparda Telefonservice GmbH, St. Ingbert  
Call Center Akademie Saarland
- Organisation:** Eva Schmitz
- Thema:** Zielgerichtetes Personalmanagement auf der operativen Führungsebene (vorläufig)
- Zeit:** 3. Dezember: Beginn ca. 13:00 Uhr bis  
4. Dezember 2002: Ende ca. 17:00 Uhr  
5. Dezember 2002: 9:00 Uhr bis 14:00 Uhr - Intensivtag optional
- Ort:** Parkhotel Weiskirchen, Saarland

Wir haben die Feedbacks und Anregungen der vergangenen Veranstaltung aufgegriffen und den organisatorischen Rahmen etwas verändert:

Die Tagung wird nunmehr drei Tage umfassen. Der erste und zweite dient der Informationsvermittlung und dem Erfahrungsaustausch. Der dritte Tag ist optional und konzentriert sich auf die Vertiefung und Intensivierung spezifischer wichtiger Fragestellungen aus Ihrem Arbeitsumfeld.

### Mitwirkung an der Gestaltung:

Der Teamleitertag 2002 ist bereits in Planung, die Inhalte möchten wir optimal auf Ihre speziellen Wünsche und Anregungen hin ausrichten. Sowohl das Thema, als auch die möglichen Inhalte sind noch vorläufig. Wir möchten Sie mit dem beiliegenden Bogen um Ihre Meinung bitten. Geben Sie Ihre Themenwünsche und Anregungen an, damit wir sie berücksichtigen können. Sie können den Bogen gerne auch an KollegInnen und Vorgesetzte weiterleiten.

Wenn Sie gerne aktiv an der Gestaltung mitwirken möchten (z.B. durch ein Praxisbeispiel aus Ihrem Call Center), geben Sie dies bitte mit an. Wir werden uns dann mit Ihnen in Verbindung setzen.

Damit wir frühzeitig planen können, senden Sie Ihre Vorstellungen bitte an die Koordinationsstelle:

eMail: [eva.schmitz@bunds-bonn.de](mailto:eva.schmitz@bunds-bonn.de)

Fax: 0228 / 987 58 12

### Termin: 24. Mai 2002

**Unter den bis dahin eingegangenen Einsendungen wird eine Freikarte zur Teilnahme am Teamleitertag 2002 ausgelost!**

Vielen Dank für Ihr Engagement und Ihre Mitarbeit:

Wolfgang Ipfling, GF Sparda Telefonservice GmbH,  
Eva Schmitz, B+S Unternehmensberatung Bonn

Joachim Molz, Leiter Call Center Akademie Saarland

## 2. Jahrestagung der operativen Führungsebene in Call Centern

### Themenwünsche:

**Ich wünsche mir auf dem Teamleitertag 2002 Informationen zu folgenden aktuellen Themen:**

- Customer Relationship Management (CRM)
- Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten für Teamleiter
- Neue Techniken und Anwendungen (EDV-Tools, Software o.ä.)
- Rechtliche Angelegenheiten (Datenschutz, Arbeitsschutz, Monitoring, Einzelplatzauswertung o.ä.)
- Personalrekrutierung
- .....
- .....

**Ich wünsche mir auf dem Teamleitertag 2002 folgende Themenangebote:**

**2. Tag**

**Praxisbeispiele und Erfahrungsaustausch:**

- Coaching als Führungsaufgabe
- Führung im Outbound-Geschäft
- Modelle leistungsabhängiger Bezahlung
- Reduktion von Fluktuation und Krankenstand
- Führen mit Zielvereinbarungen
- Arbeitsgestaltung im Team
- Konfliktmanagement
- .....
- .....
- .....

**3.Tag (Teilnehmerzahl begrenzt)**

**Intensivworkshop:**

- Gesundheit/Stressmanagement
- Coachinggespräche
- Präsentieren und Moderieren
- Mit Konflikten umgehen
- Stress erkennen und bewältigen
- Neurolinguistisches Programmieren NLP
- Zeitmanagement
- .....
- .....
- .....

Ich (unser Call Center) würde gerne aktiv an der Gestaltung des Teamleitertages 2002 mitwirken. Wir könnten ein Praxisbeispiel zu folgendem Thema vorstellen:

.....

Kontakt über: .....

Die Informationen werden streng vertraulich behandelt.

Bitte mit den ausgefüllten Bogen bis zum 24. Mai zurücksenden an:

Eva Schmitz, Kleine Straße 72 a, 53121 Bonn  
eMail: [eva.schmitz@bunds-bonn.de](mailto:eva.schmitz@bunds-bonn.de)

**Fax: 0228 / 987 58 12**

**Unter den bis zum o.g. Termin eingegangenen Einsendungen wird eine Freikarte zur Teilnahme am Teamleitertag 2002 ausgelost! Vielen Dank für Ihr Engagement und Ihre Mitarbeit.**