



11. Erfolgreiches-Contactcenter für Referenten

Ihre Ansprechpartner:

Markus Grutzeck

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Email: Markus.Grutzeck@grutzeck.de

Stefanie Zinn

Tel.: +49 (6181) 9701-0

Email: Stefanie.Zinn@grutzeck.de

Veranstalter:

Grutzeck-Software GmbH

Hessen-Homburg-Platz 1

63452 Hanau

Web: www.grutzeck.de

www.erfolgreiches-contactcenter.de



Was ist die Veranstaltung „Erfolgreiches-Contactcenter“?

- **Ideen & Anregungen:**

Referate, Workshops und Diskussionen geben Teilnehmern Impulse zu aktuellen Themen rund um Contact- und Service-Center. 2016 boten 16 Sessions zu den unterschiedlichsten Themen in vier parallelen Slots ein reichhaltiges Angebot. Interaktive Kleingruppenarbeiten brachten Referenten, Teilnehmer und Lösungsanbieter direkt ins Gespräch.

- **Austausch – Das Netzwerk**

Jeder Teilnehmer, Referent & Lösungsanbieter hat Gelegenheit, das eigene Unternehmen mit Stärken, Kompetenzbereichen und der Suche nach Lösungen im Businessmarktplatz zu präsentieren.

Eifrig wurden die Unternehmensprofile in den letzten Jahren gelesen. Ähnliche Herausforderungen entdeckt oder neue Geschäftskontakte geknüpft. Das erleichterte die Kontaktaufnahme der Teilnehmer untereinander und verstärkte das aktive Networking.

Zielgruppe

Die Veranstaltung richtet sich an

- Führungskräfte im Bereich Contact- und Servicecenter sowohl von Dienstleistern als auch interne Einheiten
- Vertriebs- und Marketingleiter, die den eigenen Vertrieb optimieren wollen und evtl. mit einem Dienstleister zusammen arbeiten wollen.
- Trainer, Anbieter, Berater, die im intensiven Dialog mit Anwendern aktuelle Trends und Entwicklungen diskutieren

Teilnehmerentwicklung:

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Teilnehmer	118	163	164	130	159	145	173	132	167	146
Lösungsanbieter	17	20	19	18	16	16	12	17	14	15

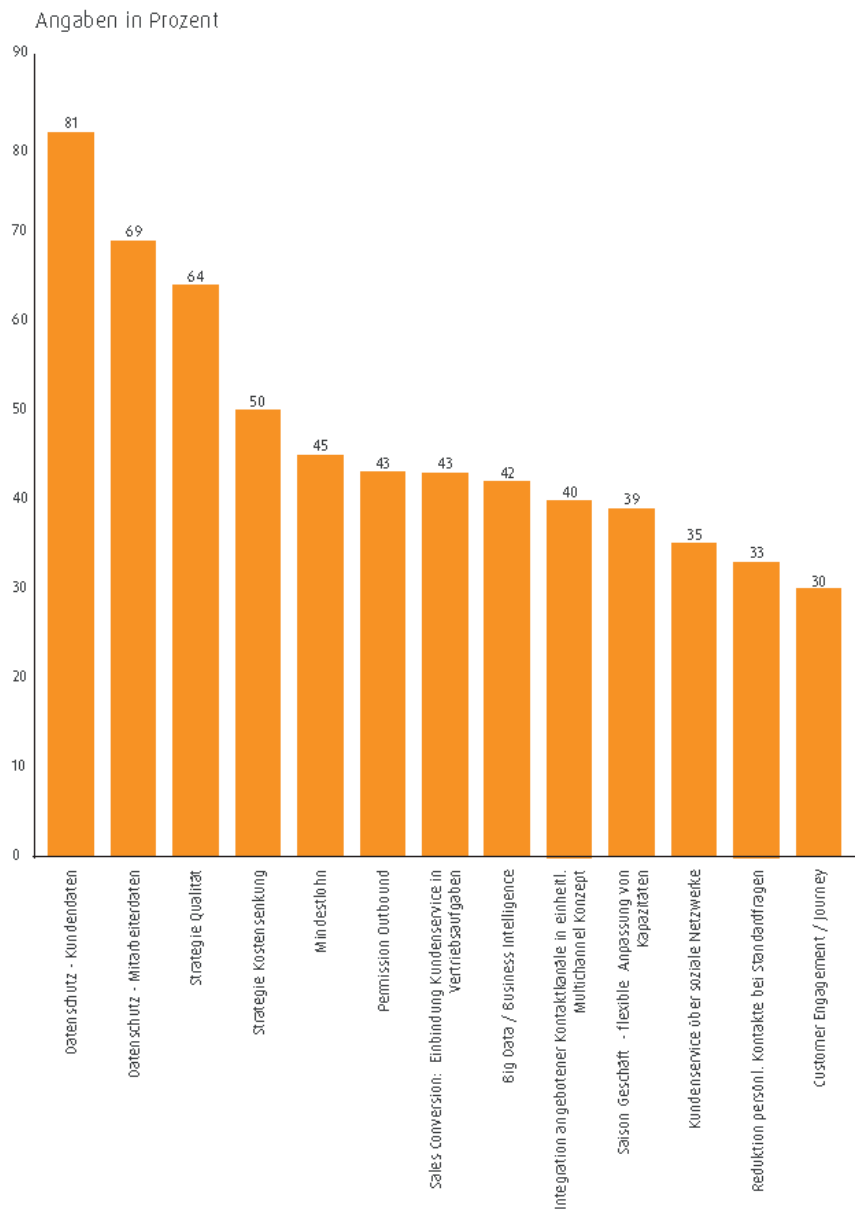


Die thematische Ausrichtung 2017

Im ersten Quartal werden die Teilnehmer der letzten Jahre und potentielle Referenten aufgefordert, Themenvorschläge bis 31.03.2017 abzugeben. Anschließend werden die Themen gesichtet, Referenten gesucht und die Vorschläge zur Abstimmung den Teilnehmern vorgelegt.

Diese Vorgehensweise hat sich in den letzten drei Jahren bewährt und zu einem sehr vielseitigen Themenmix geführt.

Das Contact-Center-Network e.V. hat in 11/2016 eine Befragung von mehr als 110 Führungskräften in der DACH-Region durchgeführt. Neben den Investitionszielen wurden die Herausforderungen für 2017 abgefragt.





Daten & Fakten

Termin	Donnerstag 16.11.2017 von 9:30 – 17:00 Uhr
Ort	Congress Park Hanau Schloßplatz 1 63450 Hanau Bilder vom Veranstaltungsort: www.cph-hanau.de

Marketing & Werbung

- Persönliches Einladungsmailling an mehr als 5.000 Ansprechpartner
- Werbung in Newsletter
- Aktive, redaktionelle Pressearbeit im Vorfeld der Veranstaltung und nach der Veranstaltung (mehr als 100 Veröffentlichungen in Print- und Online-Medien in den letzten drei Jahren)

Medienpartner angefragt (2016 dabei)

CallCenter PROFI

TeleTalk
KUNDENDIALOG FÜR PROFIS

CALL CENTER NEWS

marketing **BÖRSE**
www.marketing-boerse.de

Call-Center EXPERT-SITE
www.call-center-experts.de

Contact Management
Magazine

CallCenter
for Finance

a **acquisa**

funkschau
Kommunikationstechnik für Profis



Stimmen der Teilnehmer

"Bin hellauf begeistert von der Veranstaltung. Es ist Ihnen schnell gelungen, die Teilnehmer unkompliziert ins Gespräch zu bringen. Guter Austausch fand statt. Im positiven Sinne keine Verkaufsveranstaltung." *Claudia Thiel, Landscape HR*

"Sehr gut. Hat mir gefallen." *Mark Gutmann, bfm*

"Die Lebendigkeit der Veranstaltung war eine sehr gute Grundlage für die gute Qualität des Gedankenaustauschs und der Gespräche. Für uns war diese Veranstaltung die beste der diesjährigen "Herbstveranstaltungen"." *Klaus Zschaage, Authensis AG*

"Ich war überrascht, wie leicht es einem gemacht wurde miteinander in Kontakt zu treten und eigene Herausforderungen mit anderen zu teilen, um sie dann durch "Best-Practise-Sharing" besser lösen zu können." *Harald Lehmann, Infineon Technologies AG*

"Unter den zahlreichen Veranstaltungen zum Thema Contactcenter und Kundendialog sicherlich die "Beste", auch mit der vielfältigen Mischung aus Vorträgen und Zeit zum Netzwerken." *Walter Benedikt, 3C Dialog*

"Super Referate. Immer bedenkenswert - auch über den Tellerrand hinaus." *Thomas Bardenbacher, Verlagsbüro Bardenbacher*

"Super Veranstaltung, vielen Dank. Kompetente Referenten, gutes Networking möglich." *Christian Düring, WELEDA AG*

"Sehr abwechslungsreiche Veranstaltung mit interessantem vielfältigem Programm." *Johannes Watzka, Kassenärztliche Vereinigung Rheinland-Pfalz*

"Sehr schöne Veranstaltung! Vielen Dank" *Zühal Tapan, S Broker AG & Co. KG*

"Ein wirklich wertvolles Branchen-Come-Together ist Ihnen da gelungen!" *Jochen Ditschler, Stadt Frankfurt*

"Vielen Dank für eine so tolle Veranstaltung mit vielen Informationen und genügend Platz für Erfahrungsaustausch." *Kathrin Lauder, Ostsächsische Sparkasse*

„Es war ein ideenreicher Tag mit vielen interessanten Gesprächen und wertvollen Impulsen für die Zukunft.“

Karin Hauser, Ziel-Mentorin

„Kompliment an Markus Grutzeck und sein Team: „Erfolgreiches Callcenter“ spielt inhaltlich in der ersten Liga der Branchenveranstaltungen. Sehr gute Vorträge, super Atmosphäre und professionell organisiert. Dazu ein erstklassiger Service, ein kostenloses eBook und alle Vorträge im PDF-Format. Weiter so und vielen Dank für euer langjähriges Engagement für unsere Branche!“

Christoph Busch, beratender Volks- und Betriebswirt

"Ich danke für die sehr anregende und informationsreiche Veranstaltung. Ich konnte meine Anliegen als beantwortet betrachten. Danke vielmals."

Gusti Böhmig, GL Kundenservice Direkt

„Ich muss sagen, dass mir Ihre Veranstaltung wirklich ausgesprochen gut gefällt. Sie zeichnet sich durch eine besondere persönliche Note aus, da sie nicht durch einen der klassischen Veranstalter organisiert wird, ist aber gleichwohl inhaltlich auf sehr hohem und ansprechendem Niveau. Herzlichen Glückwunsch dazu!“

Dr. Udo von Fragstein, Franz Rechtsanwälte

"Auch wenn die Reise für einen Tag weit war - sie hat sich gelohnt ! Es war eine sehr gelungene Veranstaltung. Wir kommen mit Sicherheit wieder." *Tobias Wünsche Ostsächsische Sparkasse Dresden*

„Ich möchte mich nochmal bedanken. Es war eine tolle Veranstaltung, die mir sehr viel Spaß, aber auch gute Gespräche gebracht hat.“

Simone Fojut, CallCenterProfi



Ihr Beitrag als Referent:

Wichtig für Sie: Die Vortragsplätze sind **kostenlos**. Lediglich Ihr Themenvorschlag muss uns überzeugen, damit Ihr Beitrag eine Chance hat, in das Kongressprogramm aufgenommen zu werden. Die Teilnehmer erwarten ein praxisrelevantes Thema mit konkretem Bezug zu ihrem Alltag. Interaktives Arbeiten wird ausdrücklich gewünscht. Ihr Beitrag kann sein:

- ein Vortrag mit Diskussion,
- ein Anwendungsbeispiel (z.B. präsentiert durch Ihren Kunden)
- ein interaktiver Workshop.
- ...

Wir freuen uns auf Ihren Themenvorschlag unter Angabe der gewünschten Zeitdauer (idealerweise 30 - 45 min) und maximalen Anzahl Teilnehmer. Ggf. kann Ihr Beitrag auch zweimal angeboten werden.

Der Veranstalter wird eine Powerpointmasterfolie zur Verfügung stellen. Die Vorstellung des eigenen Unternehmens darf nicht mehr als eine Folie bzw. 2 Minuten betragen. Es geht bei den Beiträgen um Wissenstransfer, Austausch von Ideen, Impulsen usw. und nicht um eine Unternehmenspräsentation.

Als Referent bieten wir Ihnen folgende Leistungen:

- Vorstellung des Beitrags auf der Veranstaltungsseite www.erfolgreiches-Contactcenter.de
- Kurzvorstellung des Referenten inkl. Verlinkung zu einer gewünschten Website auf der Veranstaltungsseite www.erfolgreiches-Contactcenter.de
- Nennung Ihres Beitrags im Einladungsflyer
- Möglichkeit eines redaktionellen Beitrags im Vorfeld- oder Nachgang der Veranstaltung
- Möglichkeit eines werbefreien Fachartikels im eBook „Erfolgreiches-Contactcenter“
- Bereitstellung eines Seminarraums inkl. benötigter Arbeitsmaterialien (Flipchart, Beamer, Moderationswand)
- Nennung der Anzahl und Namen der Teilnehmer zu Ihrem Beitrag vor Veranstaltungsbeginn

Senden Sie uns Ihren Vorschlag per Fax oder Email bitte bis spätestens 31.03.2017.

Bei Rückfragen oder Ideen wenden Sie sich bitte einfach an:

Markus Grutzeck
Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Tel.: 06181 / 97010
Email: Markus.Grutzeck@grutzeck.de



Bitte per Fax an: 0800 / 246 00 10 bis 31.03.2016

Themenvorschlag

Erfolgreiches Contactcenter

16.11.2017 Congress Park Hanau

Ich stehe gerne als Referent für die Veranstaltung „Erfolgreiches Contactcenter 2017“ zur Verfügung und schlage folgendes Thema vor:

Titel	
Inhalt	
Zielgruppe	
Max. Teilnehmer	

Als Referent profitieren Sie von:

- Vorstellung Ihres Beitrages und eines Referenten auf der Veranstaltungswebsite www.erfolgreiches-contactcenter.de inkl. frei wählbaren Verlinkung
- Nennung Ihres Beitrags im Einladungsflyer (
- Bereitstellung von Einladungsflyern als PDF oder in gedruckter Form
- Möglichkeit eines werbefreien Fachartikels im eBook „Erfolgreiches Contactcenter 2017“
- Unternehmensprofil im Business-Marktplatz
- Möglichkeit eines redaktionellen Beitrags im Vorfeld- oder Nachgang der Veranstaltung
- Freier Zugang zur Veranstaltung inkl. Catering

Firma	
Ansprechpartner	
Straße	
PLZ / Ort	
Telefon	
Email	

Ort, Datum

Unterschrift



Durch meine Unterschrift erkläre ich mich mit folgenden Bedingungen einverstanden:

1) Mit der Einreichung und ggf. anschließenden Bestätigung des Vortragsvorschlages wird die Teilnahme an der Veranstaltung "Erfolgreiches Contactcenter" als verbindlich betrachtet. Sie erklären sich bereit, dafür Sorge zu tragen, dass der Vortrag auch im Falle eines Referentenausfalles durch einen Ersatzreferenten bewerkstelligt werden kann.

2) Der / Die Vortragende erklärt sich damit einverstanden, dass bei Auswahl des Vortrags, Vortragstitel, Name, Kurzprofi, Kurzbeschreibung sowie Firmen- bzw. Institutionszugehörigkeit veröffentlicht werden dürfen.

Sie verpflichten sich die Unterlagen zu Ihrem Vortrag termingerecht einzureichen und ermächtigen den Veranstalter, die entsprechende PDF-Version nach der Veranstaltung interessierten Teilnehmern zur Verfügung zu stellen.

Kontakt Daten werden zu Verwaltungs- und Kommunikationszwecken vom Veranstalter elektronisch gespeichert, unter der Zusicherung, dass diese Daten entsprechend den einschlägigen Bestimmungen vertraulich behandelt und Dritten nicht zugänglich gemacht werden.

3) Die/der Vortragende räumt dem Veranstalter Grutzeck-Software GmbH ein, ihre/seine Person und den Vortrag einschließlich der von ihr/ihm gezeigten Folien oder Präsentationen in audiovisueller Form aufzuzeichnen und die Aufnahmen in unterschiedlichen Distributionsformaten (Streaming, Einbettung) im Internet zu verbreiten, zu vermarkten und der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Die Aufzeichnung wird durch die Veröffentlichung auf der Internetseite www.erfolgreiches-contactcenter.de und Webseiten, auf denen der Player eingebettet wird für Dritte recherchierbar und kann gegebenenfalls durch externe Datenbanken oder Suchmaschinen indexiert werden.

4) Die/der Vortragende ist für den Inhalt des Vortrags verantwortlich, d.h. sie/er stellt sicher, dass der Vortrag keine Rechte Dritter verletzt und Quellenangaben korrekt zitiert werden.

5) Der Vortrag ist werbefrei zu halten und dialog- und nutzenorientiert auf die Zuhörer auszurichten.



FAQ

Ich möchte als Vortragende/r am Erfolgreichen-Contactcenter teilnehmen, was muss ich tun?

Nutzen Sie das Online-Formular unter <http://www.erfolgreiches-contactcenter.de/Themenvorschlag.html>. Je präziser und vollständiger Ihre Angaben, desto einfacher ist die Bearbeitung für uns und desto besser erfahrungsgemäß das Interesse der Teilnehmer bei der Themenabstimmung

Welche Informationen braucht ihr?

Wir benötigen sowohl Angaben zu Ihrem Sessionvorschlag, also unter anderem Thema, Format (Workshop, Aktion, Diskussion, Vortrag), Kurzbeschreibung & These als auch Angaben zu Ihrer Person selbst.

Nach welchen Kriterien werden die Sessions ausgewählt?

Die Themenvorschläge werden bis 30. April online zur Abstimmung gestellt. Entscheidende Auswahlkriterien sind Qualität und Vollständigkeit des Vorschlags. Daraus stellen wir ein thematisch breites Gesamtprogramm zusammen. Wir suchen kreative, sachkundige und innovative Sessionvorschläge sowie interessante Konzepte und Methoden.

Innerhalb welches Zeitraums kann ich mich bewerben?

Themenvorschläge können bis 31. März eingereicht werden. Vorschläge, die uns später oder auf anderen Wegen erreichen, können wir leider nicht berücksichtigen.

Wie erfahre ich, ob mein Beitrag angenommen wurde?

Wir melden uns bis spätestens Anfang Mai bei Ihnen!

Wann muss meine Session fertig vorbereitet sein?

Wir erwarten ggf. verwendete Präsentationsunterlagen bis spätestens 15. Oktober, um sie online für die Veranstaltung bereit zu stellen. Ihre Kurzbeschreibung wird jedoch ab spätestens 15. April auf der Website stehen und sollte daher schon bei Einreichung möglichst informativ formuliert und ebenso treffend wie knackig betitelt sein, um bei den Gästen Interesse zu wecken. Infotexte dürfen maximal 2.000 Zeichen haben.

Wenn Sie auch einen Fachbeitrag zum begleitenden eBook beisteuern möchten, brauchen wir den Input bis 15. September.

Erhalte ich als Vortragende/r freien Eintritt?

Aber ja!

Bekomme ich ein Honorar?

Nein, leider nicht.



Übernehmt ihr Hotel und Fahrtkosten?

Nein, leider nicht. Das Erfolgreiche Contactcenter ist aufgrund der günstigen Eintrittspreise äußerst knapp kalkuliert. Wir bitten um Verständnis, dass wir Fahrt- und Unterbringungskosten daher nicht übernehmen können. Wir sind ja keine Veranstaltungsagentur, die damit reich werden will.

Kann ich als Vertreter/in eines Unternehmens am Erfolgreichen Contactcenter teilnehmen?

Natürlich können Sie als Vertreter/in eines Unternehmens teilnehmen. Unternehmens- oder Produktpräsentationen lehnen wir jedoch in der Regel ebenso wie PR-Vorträge ab.

Wie viel Zeit habe ich für meine Session?

Die Sessions folgen im Abstand von ca. 60 Minuten aufeinander, d.h. für eine Session stehen maximal 45 Minuten zur Verfügung, wovon mind. 15 Minuten für Diskussionen reserviert sein sollen. Anschließend gibt es 15 Minuten Pause, um zu networken und ggf. den Raum zu wechseln.

Bei Rückfragen oder Ideen wenden Sie sich bitte einfach an:

Markus Grutzeck
Grutzeck-Software GmbH
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau

Tel.: 06181 / 97010
Email: Markus.Grutzeck@grutzeck.de