

# Call Center

## in Vertrieb, Marketing und Kundenservice

Experten aus der Praxis informieren Sie über:

- *Internationale Trends für ein erfolgreiches Call Center Management*
- *Kosten-Nutzen-Analyse von integrierten Call Center Lösungen*
- *Push-Marketing und Einsatz von Neuen Medien in Call Centern und Helpdesks*
- *Service Call als Instrument der Kundenbindung*
- *Strategische Vertriebsunterstützung im Call Center*
- *Verkaufsorientierte Gesprächsführung für das In- und Outboundgeschäft*

## Die Referenten

**Gabriele Brückner**  
Premiere Medien GmbH & Co. KG

**Hans-Joachim Grün**  
TAS Telemarketing,  
Gesellschaft für Kommunikation  
und Dialog mbH

**Christian Haas**  
ADVANCE Bank AG

**Christian Meyer**  
VISTA New Media GmbH

**Hans-Dieter Over**  
Siemens AG

**Dr. Andreas Rapp**  
Bertelsmann Marketing Service  
GmbH

**Thomas Renner**  
Schiedel GmbH & Co.

**Annette Schilling**  
Dominion Vertriebs GmbH

**Dr. Kirsten Schrick**  
ADVANCE Bank AG

**Bernhard Sonntag**  
BSI Business Services International

**BSI**  
BUSINESS SERVICES INT.  
www.bsi-training.de  
Email: bsi@bsi-training.de  
SONNTAG & PARTNERS

MANAGEMENT-CONSULTING  
& TRAINING

SEESTRASSE 37  
82237 WOERTHSEE  
GERMANY  
TEL.: 08153-9811-0  
FAX: 08153 - 8272

**Vorsitzender: Bernhard Sonntag,**  
Berater und Trainer,  
BSI Business Services International,  
Wörthsee

**9.00** Begrüßung durch den Vorsitzenden

**9.05 Wichtige internationale Trends für ein zukunftsorientiertes und erfolgreiches Call Center Management**

- Neue internationale Trends
- Neue Dimensionen für das Call Center Management im internationalen Vergleich
- Wichtige Erfolgsfaktoren für ein erfolgreiches Call Center Management
  - Das Call Center Management als unternehmensstrategischer Erfolgsfaktor zur Zukunftssicherung Ihres Unternehmens
  - Partnership-Management via Call Center Management
- Zukunftsweisende Trendelemente für eine partnerschaftlich-beziehungsfördernde Business-Kommunikation im Unternehmen und mit ihren Business-Partnern

**Bernhard Sonntag**

**10.30** Kommunikations- und Kaffeepause

**11.00 Call Center als Instrument der Kundenbindung**

- Aufbau und Betrieb eines Call Centers: Mitarbeiter, Technik, EDV
- Kosten-Nutzen-Analyse von integrierten Call Center Lösungen
- Call Center als Bestandteil umfassender Customer Care Konzepte
- Traditionelle versus elektronische Vertriebswege
- Wettbewerbsvorteile und Kostensenkung durch Outsourcing

**Dr. Andreas Rapp,**  
Leiter Customer Service,  
Bertelsmann Marketing Service GmbH, Gütersloh

**12.00** Gemeinsames Mittagessen

**13.30 Vom Call Center zum Pro Center**

- Die konzeptionellen Call Center Ansätze
- Die neuen Herausforderungen zur Verbesserung der Kundenkontaktprozesse
- Die Bedeutung der interaktiven Kommunikation
- Professionelle Dienstleistungen zur Unterstützung der Unternehmensziele

**Hans-Dieter Over,**  
Leiter Call Center Solutions,  
Vertrieb Kommunikationssysteme und -netze Deutschland,  
Siemens AG, München

**14.30 Vom klassischen Verkaufsinendienst zur verkaufsaktiven Innendienstmannschaft: Umsetzungserfahrungen in der Praxis**

- Der „alte“ Innendienst - nur ein Klischee?
- Der „neue“ Innendienst-Kunden-Manager
- Voraussetzungen für aktives Telefonmarketing
- Strategien im Telefonmarketing
- Vertriebsinformationssystem für Telefonmarketing
- Die klassische ACD-Anwendung
- Die funktionale ACD-Anwendung
- Informationsgehalt der ACD-Anlage
- Kennzahlen für Telefonaktivitäten
- Erfahrungen nach ACD-Einführung
- Telefonmarketing mit ACD

**Thomas Renner,**  
Projektleiter Kundenorientierung,  
Schiedel GmbH & Co., Braas Konzern, München

**15.30** Kommunikations- und Kaffeepause

**16.00 Neue Wege zum optimalen Kundenservice: Einsatz von Neuen Medien und Push-Marketing im Zusammenhang mit Call Centern, Kundenservice und Help Desks**

- Ansprüche an den Kundenservice
- Wachstum der Informationstechnologie
- Konkrete Zukunftsvisionen
- Einsatzmöglichkeiten hier und jetzt
- Dialogmarketing, konkrete Einsatzmöglichkeiten im One-to-One Marketing
- Der Call Back Button
- Einsatz eines Call Back Service mit Call Centern, Fax on Demand und Kundendienst
- Ganzheitlicher Info- und Kundenservice mit Push-Marketing
- Beispiele

**Christian Meyer,**  
Berater für Internet-Marketing, Mitgesellschafter,  
VISTA New Media GmbH, Köln

**17.00** Zusammenfassung der Tagesergebnisse durch den Vorsitzenden und Gelegenheit zur Diskussion

ca.

**17.15 Sektempfang**

Wir laden Sie ein zum Dialog mit Referenten und Teilnehmern – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

## Vorsitzender: Bernhard Sonntag

Berater und Trainer,  
BSI Business Services International,  
Wörthsee

### 9.00 Aral Card - So wird man Marktführer Strategische Vertriebsunterstützung im Call Center

- Marktbearbeitungsstrategie mittels Telefonmarketing versus anderer Marketing-Tools
- High Quality Sales Leads durch High Quality Outbound-Telefonie
- Senkung der Cost per Interessent/ Cost per Order
- Marketing Database langfristig nutzen

#### Hans-Joachim Grün,

Geschäftsführer,  
TAS Telemarketing,  
Gesellschaft für Kommunikation und Dialog mbH,  
Geschäftsführender Gesellschafter,  
T.O.P. Teleshopping GmbH,  
Bochum

### 10.00 Kommunikations- und Kaffeepause

### 10.30 Outbound Call Center: Das Herzstück des aktiven Telefonverkaufs

- Aktiver Telefonverkauf: Ein wichtiges Direktmarketinginstrument
  - organisatorische und technische Voraussetzungen
  - das Call Center als Servicepartner
- Call Center schaffen Kundennähe
  - Vorteile des In- und Outbounds
- Aktiver Telefonverkauf in der Praxis am Beispiel eines Musikprodukts
- Wirtschaftlichkeitsanalyse des Outbounds - ein Vergleich zum Mailing als klassisches Direktmarketing-Instrument

#### Annette Schilling,

Marketing- und Projektmanagerin,  
Dominion Vertriebs GmbH,  
Karben

### 11.30 „K3A“ – Die Designerdroge für Verkäufer/innen im Call Center

- Verkaufsorientierte Gesprächsführung für das In- und Outboundgeschäft

- Instrumente zur Sicherstellung der Verkaufsqualität
- Steuerung mit Verkaufskennzahlen im Call Center

#### Christian Haas

Manager Neukundenberatung,  
ADVANCE Bank AG

#### Dr. Kirsten Schrick,

Leiterin Service Management und Call Center,  
ADVANCE Bank AG,  
München

### 13.00 Gemeinsames Mittagessen

### 14.30 Der Service Call als Kundenbindungsinstrument

- Der Service Call: Ein zusätzliches Marketinginstrument
- Konzeptionierung und praktische Umsetzung
- Betrachtungszeitraum und Aktionscontrolling
- Optimierung der Servicequalität

#### Gabriele Brückner,

Leitung Kundenservice Telefon,  
Premiere Medien GmbH & Co. KG,  
Hamburg

### 15.30 Zusammenfassung der Ergebnisse durch den Vorsitzenden und Abschlussdiskussion

### 16.00 Ende der Veranstaltung

## Konferenzbegleitende Ausstellung

Wenn Sie Interesse haben,  
Ihre Produkte oder Ihr Know-how  
bei dieser Veranstaltung zu präsentieren,  
wenden Sie sich bitte an:  
Frau Beate Lämmlein,  
Telefon 08151/27 19-0.

# Die Referenten

## Gabriele Brückner

Dipl.-Kauffrau, ist seit 1996 Leiterin Kundenservice Telefon bei der Premiere Medien GmbH & Co. KG in Hamburg. Sie ist dort verantwortlich für die Bereiche Call Center Management und Steuerung der In- und Outbound Agenturen. Zu ihren Aufgaben gehören die Konzeptionierung, Entwicklung, Steuerung der Abteilungen und die Optimierung der Servicequalität. Vor ihrer Tätigkeit bei Premiere Medien war Gabriele Brückner 5 Jahre Leiterin der Mitgliederbetreuung beim AvD-Automobilclub Deutschland e.V.

## Hans-Joachim Grün

Dipl.-Kaufmann, ist Geschäftsführer der TAS Telemarketing, Gesellschaft für Kommunikation und Dialog mbH und Geschäftsführender Gesellschafter der T.O.P. Teleshopping GmbH in Bochum. Hans-Joachim Grün hat mehr als 10 Jahre Praxiserfahrung im Direktmarketing und Konsumgütermarketing. Seine beruflichen Stationen: Kronenbrauerei in Dortmund, Aral Card-Service GmbH, Aral AG in Bochum und Vergölst GmbH in Bad Nauheim. Seine Tätigkeitsschwerpunkte liegen in der Entwicklung von Dialogmarketing-Strategien, Durchführung von Telemarketing-Strategien von der Vertriebsunterstützung bis zur Bestellannahme/Hotline sowie in der Planung, Einrichtung und dem Betrieb von Call Centern.

## Christian Haas

ist seit Januar 1997 Manager für den Inbound-Bereich und verantwortlich für den Vertrieb im Call Center bei der ADVANCE Bank AG in München. Seit 1995 ist Christian Haas Mitarbeiter der ADVANCE Bank AG, wo er zuerst für den Aufbau und die Leitung des Projektbüros und dann als Call Center Teamleiter für die Kundengewinnung und -bindung verantwortlich war. Zuvor arbeitete er als Consultant bei einer Salzburger Unternehmensberatung und bei GEMINI Consulting im Bereich Organisational Development.

## Christian Meyer

ist seit 1992 Mitgesellschafter der VISTA New Media GmbH in Köln und Berater für Internet Marketing. Sein Fokus liegt dabei auf Marketing-Lösungen, Direktmarketing im Internet, semi-intelligenten Softwareentwicklungen, Internet Call Center Technologie und Werkzeugen zum Dialogmarketing im Internet. Zuvor war er Art Director und Mitglied der Geschäftsleitung in großen deutschen Werbeagenturen, spezialisiert auf den Einsatz neuer Technologien. Christian Meyer ist als Referent auf internationalen Internet Veranstaltungen tätig. Er ist Mitautor der Publikation „Internet-Ratgeber für erfolgreiches Marketing“ und veröffentlichte zahlreiche Artikel über Marketing in Online Medien, Internet-Telefonie und Kundenservice im Internet.

## Hans-Dieter Over

Dipl.-Betriebswirt (FH), ist seit Januar 1997 Leiter Call Center Solutions im Vertrieb Kommunikationssysteme und -netze Deutschland bei der Siemens AG in München. Zuvor war Hans-Dieter Over 2 Jahre Projektleiter Kundenservice und 2 Jahre Referent für das Vertriebssegment Mittelstand im Bereich private Kommunikationssysteme und -netze Deutschland. Seit 14 Jahren ist er bei der Siemens AG tätig, wo

# Die Referenten

er zuerst Vertriebsbeauftragter in Koblenz, dann Vertriebsleiter für Kommunikationssysteme in Essen und Dortmund war.

## **Dr. Andreas Rapp**

ist Leiter Customer Service bei Bertelsmann Marketing Service GmbH in Gütersloh. Dort ist er zuständig für den Bereich Kundenbindung und zusätzlich verantwortlich für die Strategische Planung u.a. in den Bereichen Handel und Finanzdienstleistungen. Zuvor war Dr. Rapp bei einer renommierten Privatbank in Frankfurt am Main als Leiter des Vorstandssekretariats tätig.

## **Thomas Renner**

ist seit 1996 leitender Projektmanager für die durchgängige Kundenorientierung der Schiedel GmbH & Co., dem europäischen Marktführer bei Abgasführungssystemen im Wohnungsbau. Innerhalb des Braas-Konzerns arbeitet er an Konzernprojekten zur Optimierung von Vertriebsinformationssystemen und Internetlösungen. Zuvor war Thomas Renner 6 Jahre bei der Glunz AG, wo er beim Aufbau einer zentralen Vertriebsorganisation mitwirkte. Von 1992 bis 1995 war er dort als nationaler Innendienstleiter für die Einführung des aktiven Telefonmarketings verantwortlich. In dieser Zeit wurden unter seiner Leitung klassische Innendienstsachbearbeiter zu aktiven Telefonverkäufern ausgebildet und Verkaufsteams erfolgreich aufgebaut.

## **Annette Schilling**

Dipl.-Betriebswirtin (FH), ist seit März 1997 Marketing- und Projektmanagerin bei der Dominion Vertriebs GmbH in Karben, einer Tochter der amerikanischen Firma K-Tel. Von 1989 bis 1996 war sie in den Bereichen Inbound, Outbound und Kundenservice innerhalb der Dominion Vertriebs GmbH tätig.

## **Dr. Kirsten Schrick**

ist seit 1996 als Leiterin des Call Centers für den Vertrieb der ADVANCE Bank AG verantwortlich. Die Schwerpunkte ihrer Tätigkeit liegen bei der Neukunden-, Kunden- und Vorsorgeberatung und beim Outbound Geschäft. Dr. Kirsten Schrick stieg 1987 bei der Bayerischen Vereinsbank ein, wo sie 1995 den Aufbau der ADVANCE Bank AG als Direktbanktochter der Bayerischen Vereinsbank startete. Zu Ihren Aufgaben gehörte die Konzeption und Umsetzung des Servicemanagements mit den Aufgaben Customer Care, Reklamations-, Qualitäts- und Kundenmanagement, Interne Kommunikation und Training.

## **Bernhard Sonntag**

ist Gründer und Inhaber der Firma BSI, Business Services International, Wörthsee, ein Global Business Network. Er ist Lehrbeauftragter an der Universität Augsburg, Kontaktstudium Management. Seit mehr als 10 Jahren entwickelt er als Berater internationale Management-Konzepte für multinationale und mittelständische Unternehmen. Bernhard Sonntag hat sich auf die Entwicklung und Implementierung von Telefonmarketing-Strategien spezialisiert. In unterschiedlichen Branchen hat er Telefonmarketing-Konzepte realisiert und das hierfür notwendige Personal qualifiziert und trainiert.