

# Herzlich Willkommen

Round Table

„Neuaufsatz der Customer Experience bei Tchibo“

Hamburg, 12.07.2017



## Part 1

13.30 – 14.00 Uhr Get together

14.00 – 14.30 Uhr Begrüßung / Vorstellungsrunde der Teilnehmer

14.30 – 14.50 Uhr **CLUB NEWS**

- Talent-Schmiede
- Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing
- CLUB Kongress 2017
- Neue Partner

Stefan Richter, CC-Club

14.50 – 15.15 Uhr **Neuaufsatz der Customer Experience im Tchibo Kundenservice**

Dominic Poeta – Head of Customer Experience , Tchibo

15.15 – 16.00 Uhr **Net(t)workingpause bei einer richtig gute Tasse Kaffee ;-)**

Geht aufeinander zu, erweitert euer Netzwerk und tauscht euch aus

## Part 2

- 16.00 – 16.20 Uhr **Den Kontaktgründen auf den Zahn fühlen - Einführung, best practises und do's & dont's zum Thema: Customer Journey Mapping.**  
Marc Ohlmann, Tele Train
- 16.20 – 16.45 Uhr **„Wie bestimmen Sie den Customer Experience Reifegrad Ihres Unternehmens und entwickeln diesen weiter?“**  
Christian Klein - Genesys
- 16.45 – 17.10 Uhr Net(t)working Pause
- 17.10 – 17.35 Uhr **Channel-Management für den Kundendialog – Omnichannel ist nicht der Weg, sondern das Ziel**  
Markus Stephan, next id
- 17.35 – 18.00 Uhr **Kundenbegeisterung ist das Ziel, aber wer begeistert die Mitarbeiter, die das umsetzen sollen?**  
Stefan Richter, CC-CLUB

18.00 – 18.20 Uhr

**Kennzahlen aus dem Service Excellence Cockpit - Welche KPIs sind strategisch und operativ relevant? - Wie kann ich diese messen und mich vergleichen?**

Rèmon Elsten, Benchmark Partners

18.20 – 18.30 Uhr

**Zusammenfassung und Fragerunde mit den Referenten**

Stefan Richter und Referenten

### **Optional Part 3**

18.30 – 20.30 Uhr

In diesem Zeitfenster laden Gastgeber Tchibo und der CC-CLUB zum Net(t)working in angenehmer Atmosphäre und zu ein paar Häppchen und Kaltgetränken ein. Bleiben Sie unser Gast und erweitern Sie bei dem einen oder anderen Gläschen noch ihr berufliches Netzwerk und nutzen Sie den Abend zum weiteren Erfahrungsaustausch.



Das "Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing" ist eine Initiative des [CC-CLUB](#), des Call Center Verband Deutschland e. V. ([CCV](#)), des Deutschen Dialogmarketing Verbands ([DDV](#)), des Berufskolleg an der Lindenstraße der Stadt Köln (bkal), des Deutschen Industrie- und Handelskammertages (DIHK), des Kuratoriums der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung (KWB) und verschiedener Unternehmen der Branche.

Gegründet wurde diese Initiative mit dem Ziel der Aktualisierung der Lerninhalte und der besseren Vermarktung der Ausbildungsberufe im Dialogmarketing. Am 13. Juli startet das Bündnis eine Reihe von Info-Veranstaltungen, auf denen, gemeinsam mit den CC- und HR-Verantwortlichen der entsprechenden Region, informiert und diskutiert werden soll



**Zukünftige CC-Manager fördern!**

**Was macht das Format so besonders?**

Du erlebst in einem 2-tägigen Workshop 6 erstklassige Referenten, die dir unterschiedlichste Themen, die für einen zukünftigen Top Manager wichtig sind, in kurzen Impuls-Vorträgen näher bringen werden.



Die gleichen Referenten werden dir am ersten Abend bei sogenannten „Kamingesprächen“ Rede und Antwort stehen und somit für dich so greifbar sein, wie es dies wohl kaum ein anderes Format ermöglicht.

Du wirst mit anderen Teilnehmern gemeinsam in Gruppenarbeit Lösungen zu komplexen Aufgabenstellungen erarbeiten und Hilfestellungen erhalten, wie man an solche Herausforderungen heran geht und sie letztendlich auch erfolgreich meistert.

## Die Referenten



## Wann und wo sehen wir uns?

11./12. Juli 2017	Berlin
06./07. September 2017	Köln
13./14. September 2017	Hamburg

### Ablauf:

- Tag 1: 10.30 – 18.30 Uhr Impulsvorträge u. Workshop
- Tag 1: 20.00 – 22.00 Uhr Kaminabend
- Tag 2: 09:00 – 14.00 Uhr Impulsvorträge u. Workshop

249,- € , für den Mitarbeiter, der sich privat anmeldet  
399,- € , für den Arbeitgeber



Unternehmen aller Branchen befinden sich im Wandel, denn sie stellen den Service endlich ins Zentrum ihrer Strategie. Sie wollen ihre Kunden begeistern, im besten Fall sogar faszinieren. Und genau deshalb hat der CC-CLUB für den 6. Kongress nicht nur die perfekte Location, sondern auch das passende Motto gewählt:

## "Faszination Kundenservice 2.0"

**Dienstag, 26.09.2017 ab 09.00 Uhr**

Veranstaltungsort:  
Roncalli's Apollo Varieté Theater  
Apollo-Platz 1  
D-40213 Düsseldorf

### **Ticket-Preise Kongress:**

Komplettpaket inkl. Varieté-Theater, 3-Gänge-Menue, Getränke

0,-€*	1. Ticket Club-Mitglieder CC
150,-€*	Club-Mitglieder CC
250,-€*	CC-Führungskraft Inhouse (kein CLUB Partner)
250,-€*	Businesspartner
350,-€*	CC-Führungskraft Dienstleister (kein CLUB Partner)

