WILLKOMMEN ZUM 1. DUALEN KUNDENSERVICE CAMPUS

ONLINE-KONFERENZ UND PRÄSENZVERANSTALTUNG MIT LIVE-VIDEO-STREAMING

“DIE AUSWIRKUNGEN DER GENERATIONEN X-Y-Z AUF DEN CUSTOMER-SERVICE DER ZUKUNFT”

DIE ONLINE-KONFERENZ

Warum online? Weil dieses Format kostengünstig Lernen in der ersten Reihe und ohne Anreise ermöglicht, **bequem am 16.09. an Ihrem Schreibtisch**. In der Konferenz werden von hochkarätigen Experten verschiedene Aspekte eines hochaktuellen Themas behandelt.

DIE LIVE-VERANSTALTUNG

Die Live-Veranstaltung am 23. September gibt Ihnen die Möglichkeit, in vertiefenden Diskussionen gemeinsam konkrete Vorschläge für die Übertragung der angesprochenen Themen in Ihren persönlichen Arbeitsalltag zu diskutieren und zu erarbeiten.

DIE CCAMPUS.DE-COMMUNITY

Nach der Präsenz-Veranstaltung haben die Teilnehmer vor Ort ausreichend Gelegenheit, beim **exklusiven Dinner** und in entspannter Atmosphäre Kontakte zu knüpfen oder zu vertiefen. Der Abend dient dem persönlichen Kennenlernen.

KONZEPT

ERSTER DUALER KUNDEN-SERVICE-CAMPUS

In Zeiten des rasanten digitalen Wandels brauchen wir aktuelles Wissen, Gedankenaustausch und intensive Business-Kontakte und Freundschaften.

Der Kundenservice-Campus ist ein **innovatives Meeting-Format**, das so-wohl Ihren **persönlichen Wünschen** als auch **der finanziellen und zeitbezogenen Ressourcenknappheit** Rechnung trägt:

- Online-Konferenz mit hochaktuellen Themen
- Präsenzteil der Veranstaltung mit Podiumsdiskussion, Workshops und Networking

DIE ONLINE-KONFERENZ

Die **Online-Konferenz** am 16. September verschafft Ihnen eine aktuelle Wissensbasis zum Thema. Sie nehmen bequem von Ihrem Schreibtisch aus daran teil, ohne reisen zu müssen. Nach jedem Webinar stellen Sie Fragen an die Referenten.

Im digitalen Format, dem FORUM/BLOG des CCampus, **bleiben Sie auch nach der Konferenz im Dialog** mit den Experten und Kollegen und vertiefen Ihr Wissen.

DIE LIVE-VERANSTALTUNG

Sie treffen sich zu einer Podiumsdiskussion, Workshops und Networking in einer Gruppe mit maximal 30 Teilnehmern.

Dadurch bleibt genügend Zeit und Aufmerksamkeit für Ihre individuellen Fragen, Probleme und Lösungen aus dem Customer-Service-Alltag.

Die Präsenzveranstaltung steht zusätzlich als **Video-Live-Stream** jenen Interessenten zur Verfügung, die nicht vor Ort dabei sein können.

DIE COMMUNITY

Ab 19 Uhr treffen sich die Teilnehmenden zum **exklusivem Dinner mit Top-Überraschungen**, um in entspannter Atmosphäre Kontakte zu knüpfen und zu vertiefen.

Die geknüpften Business-Freundschaften schaffen die Grundlage für den **CCampus-Business-Club im Themenbereich Customer-Service**, den Sie im digitalen FORUM und BLOG weiter pflegen und ausbauen.

Die Abendveranstaltung legt so den Grundstein für eine neue Community von Customer-Service Experten im deutschsprachigen Raum.

FÜR MEHR NACHHALTIGKEIT: FORUM UND BLOG ALS GRUNDLAGE DES CCAMPUS-CLUB

Das FORUM inkl. eines themenspezifischen BLOGS des CCampus.de ergänzt das in der Veranstaltung präsentierte und diskutierte Thema und ist die **digitale Informations- und Kommunikationsplattform** rund um das **Thema Kundenservice** – für ein vertieftes Expertenwissen. Der ins FORUM integrierte BLOG präsentiert hochkarätiges Wissen, das ansonsten häufig nur verstreut in einer Vielzahl unterschiedlichster Quellen zu finden ist.

So wird aus dem Customer Service Campus **der erste Customer Service Club** – mit viel Service und Betreuung. Auf dieser Kommunikationsplattform können Sie somit auch nach den beiden Veranstaltungen nachhaltig den Austausch mit den Experten und Kollegen weiter pflegen. Das FORUM fördert den themenbezogenen Dialog zwischen Experten und Community.

Weitere ausführliche Informationen finden Sie unter ccampus.de

DAY 1 16. SEPTEMBER 2016 13.00 – 18.30 UHR VIRTUELLE KONFERENZ

13:00 - 18:30
AN IHREM SCHREIBTISCH

LIVE-WEBINARE

An diesem Nachmittag dreht sich alles um „Die Auswirkungen der Generationen X-Y-Z auf den Customer Service der Zukunft“. Sechs namhafte Referenten widmen sich verschiedenen Aspekten dieser interessanten Thematik und legen den Grundstock, um die allgemeinen und branchenspezifischen, aber auch persönliche Antworten in einer Live-Veranstaltung diskutieren und fixieren zu können: „Welche Auswirkungen haben die durch die digitale Transformation hervorgerufenen Veränderungen auf das eigene Geschäft?“

13:00 - 13:30
AN IHREM SCHREIBTISCH
Wolfgang Wiencke
Hedwig Seipel

BEGRÜSSUNG

Bevor die Referenten in ihren Webinaren das Thema aus ihren jeweiligen Sichtweisen und Erfahrungen näher beleuchten, gibt es eine kurze Einweisung für die Teilnehmer. Dazu gehören ein Technik-Check und eine Einweisung in die Nutzung der Webinar-Plattform durch die technische Moderatorin Frau Hedwig Seipel – eine ausgewiesene und erfahrene Moderatorin und Expertin im Bereich Online-Learning.
Der Konferenzleiter Wolfgang Wiencke wird zudem die Referenten begrüßen und vorstellen.

13:30 - 14:15
AN IHREM SCHREIBTISCH
Ulrike Dolle

DIE GENERATIONEN X-Y-Z UND WAS SIE CHARAKTERISIERT

In Ihrem Vortrag „Die Generation X,Y,Z und was sie charakterisiert“ stellt die Serviceexpertin Ulrike Dolle die Generationen vor, mit denen Unternehmen im Service heute und zukünftig zu tun haben und zeigt deren typische Merkmale, deren Motivation und deren Wertegefühl und Ansprüche an die Unternehmen und ihre Serviceleistung an den Kundenkontaktpunkten auf.

14:15 - 15:00
AN IHREM SCHREIBTISCH
Ralf Mühlenhöver

KUNDENSERVICE IM WANDEL DER ZEIT: WO GEHT DIE REISE HIN?

In seinem kurzweiligen Vortrag wird Ralf Mühlenhöver, ausgewiesener Branchenexperte mit über 20 Jahren Erfahrung, die Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft des Customer Service beleuchten. Mit der digitalen Vernetzung aller Lebensbereiche findet wahrscheinlich die größte Veränderung in der Kundenkommunikation seit der Erfindung des Telefons statt. In einem Ausblick in die Zukunft werden die Megatrends – Internet der Dinge, Virtual Reality, Künstliche Intelligenz – mit ihren Auswirkungen vorgestellt und beurteilt. Dieser Ausblick wird durch aktuelle Studienergebnisse belegt.

15:30 - 16:00 PAUSE AM EIGENEN COFFEEPOINT

15.30 - 16:15
AN IHREM SCHREIBTISCH
Anja Bonelli

MESSENGER, BOTS UND DER WANDEL VON SOCIAL MEDIA – UND DAMIT DES KUNDENSERVICES

Facebook hat ein Imageproblem – es verkommt immer mehr zum Werbeblättchen. Und während Unternehmen ihre Marketingbudgets dennoch auf den Big Player setzen und für Rekordgewinne der Marke sorgen, laufen die jüngeren Generationen einfach weg. Die derzeit noch stattfindende „public is the new privacy“-Phase scheint generationsabhängig zu sein und der öffentliche Austausch unter Freunden und mit Marken hat für die Generation Y sowie für die Millenials einfach weniger Bedeutung.

16:15 - 17:00
AN IHREM SCHREIBTISCH
Harald Henn

DIE AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG AUF KUNDENSERVICE UND KUNDENBETREUUNG

Eine wachsende Zahl von Unternehmen wird durch digitale Geschäftsmodelle bedroht. Dass die Digitalisierung am Kundenservice und den Call Centern nicht spurlos vorüber gehen wird, ist jedem klar. Ob das eigene Unternehmen diese Veränderung für sich und seine Kunden nutzbringend gestalten kann, ist eine Frage der richtigen Strategie. Und hier gilt es einige Rahmenbedingungen zu berücksichtigen, bevor man sich mit die digitale Zukunft des Kundenservice für das eigene Unternehmen konzipiert.

17:00 - 17:30
AN IHREM SCHREIBTISCH
Prof. Dr. Nils Hafner

ENTWICKLUNG DIGITALER TOUCHPOINTS IM KUNDENSERVICE

Was sind die Top Trends bezüglich digitaler Servicekanäle aus dem Service-Excellence Cockpit 2016? Diese und weitere Fragen beantwortet Prof. Dr. Hafner in seinem Vortrag. Außerdem geht es darum, wie wie sich die digitalen Touchpoints von 150 Contact Centern in der DACH Region von 2013 bis heute entwickelt haben und wie sich diese Touchpoints weiterentwickeln werden. Natürlich gibt es auch einen Ausblick darauf, was nun zu tun ist, um hohe Kundenzufriedenheit bei gleichzeitig niedrigen Servicekosten zu erzielen.

17:30 - 18:15
AN IHREM SCHREIBTISCH
Jonas Lang

DAS FAN-PRINZIP: (DIGITALE) KUNDENBEZIEHUNGEN PERFEKT MANAGEN UND DEN UNTERNEHMENSERFOLG STEIGERN

Um die Qualität von Kundenbeziehungen zu messen, ist es heutzutage nicht mehr ausreichend, zu analysieren, wie zufrieden Kunden sind. Denn auch hochzufriedene Kunden verhalten sich zunehmend illoyal, da Produkte und Leistungen in ihrer Wahrnehmung immer austauschbarer werden. Die belastbare Zielgröße ist die emotionale Kundenbindung, die über die Fan-Quote abgebildet werden kann. Emotionale Kundenbindung entsteht immer dann, wenn ein Unternehmen durch fokussierte und orchestrierte Leistungserbringung und Kommunikation die zentralen Bedürfnisse seiner Kunden an allen Kontaktpunkten besser bedient als jeder Wettbewerber.

18:15 - 18:30
AN IHREM SCHREIBTISCH
Wolfgang Wiencke

ZUSAMMENFASSUNG / VERABSCHIEDUNG

Wir beenden den Online-Konferenztag mit einer Zusammenfassung durch den Konferenzleiter Wolfgang Wiencke sowie einer Bewertung durch die Teilnehmer. Nicht beantwortete und weitere Fragen der Teilnehmer können im Mitgliedsbereich des CCAMPUS-FORUMs gestellt werden. Sie werden innerhalb der nächsten Tage durch die Referenten beantwortet. Dort kann aber auch bereits ein Dialog zwischen den Forums-Mitgliedern beginnen!

DAY 2 23. SEPTEMBER 2016 13.00 – 18.00 UHR/OPEN END PRÄSENZVERANSTALTUNG

VIDEO-LIVE-STREAMING

Während der Live-Veranstaltung am 23. September 2016 werden die **Podiumsiskussion** (14.00 – 15.30 Uhr) und die **Ergebnispräsentation der Workshops** (17.45 – 18.30 Uhr) **per Live-Streaming** übertragen und ebenfalls aufgezeichnet. Interessenten, die nicht an der Live-Veranstaltung teilnehmen konnten, können die Teilnahme am Live-Streaming gesondert buchen.

13:00 - 14:00
LH-KONFERENZZENTRUM
Wolfgang Wiencke

BEGRÜSSUNG UND GET-TOGETHER

Wir treffen uns im vielgelobten, modernen Konferenzcenter Lufthansa-Seeheim, checken ein und tauschen bereits erste Meinungen, persönliche Erfahrungen und Bewertungen über die vorgetragenen Inhalte der Online-Konferenz miteinander aus.
Die gegenseitige Ansprache nach dem Vorbild des Hamburger „DU“ (Ansprache mit Vornamen und Sie) erleichtert das vertrauliche Miteinander und Kennenlernen.
Der Konferenzleiter begrüßt die Referenten und den Leiter der Podiumsdiskussion und weist auf die (gewünschte) Diskussion auch mit den Teilnehmern hin. Ebenso nennt er bereits die durch das Votum der Online-Konferenz-Teilnehmer bestimmten Themen für die Workshop-Round-Tables.

14:00 - 15:30
LH-KONFERENZZENTRUM
Ralf Mühlenhöver
Anja Bonelli
Harald Henn
Prof. Dr. Nils Hafner
Jonas Lang
Manfred Stockmann
Guido Augustin

PODIUMSDISKUSSION

In der Podiumsdiskussion werden wir die Themen der Online-Konferenz vom 16. September aufgreifen und vertiefen. Wir werden versuchen, die Frage zu beantworten, inwieweit die zukünftigen Generationen noch die Erwartungen an optimalen, evtl. sogar begleitenden Kundenservice haben wie ihre Vorgängergenerationen. Wie wird die digitale Transformation der vergangenen Strukturen, Prozesse und der kommunikativen Wertschätzung am Ende die bisherigen Verbrauchererwartungen und -verhaltensweisen verändern?

15:30 - 16:00 PAUSE AM KONFERENZ-COFFEEPOINT

16:00 - 17:30
LH-KONFERENZZENTRUM
Anja Bonelli
Harald Henn
Manfred Stockmann

THEMENSPEZIFISCHE WORKSHOPS

Hier werden in kleiner Runde interessante Themen noch einmal bearbeitet, vertieft und diskutiert. Welche Themen auf der Agenda stehen, wird im Vorwege im Forum ermittelt. Alle Teilnehmer haben die Möglichkeit, dort ihre Wünsche zu nennen und einzubringen.

17:45 - 18:30
LH-KONFERENZZENTRUM
Anja Bonelli
Harald Henn
Manfred Stockmann

ERGEBNISPRÄSENTATIONEN DER WORKSHOPS

Damit alle Teilnehmer von den Ergebnissen der einzelnen Workshops profitieren können, werden die wichtigsten Ergebnisse im Plenum vorgestellt. Auch hier müssen die Diskussion und der Austausch mit den Experten und anderen Kollegen nicht enden. Im CCAMPUS-FORUM kann und soll der Dialog fortgesetzt werden.

18:30 - 18:45
LH-KONFERENZZENTRUM
Wolfgang Wiencke

ZUSAMMENFASSUNG UND VERABSCHIEDUNG

Bevor das festliche Abendessen beginnt, lassen wir den Tag noch einmal Revue passieren und geben einen Ausblick auf die weiteren geplanten Aktivitäten des ccampus.de.

UNSERE REFERENTEN

WOLFGANG WIENCKE
CEO profiTel@consultpartner und Konferenzleiter

HEDWIG SEIPEL
Geschäftsführerin Seipel Marketing

ULRIKE DOLLE
Geschäftsführende Gesellschafterin ADM Institut

RALF MÜHLENHÖVER
Vorstand Enghouse AG

ANJA BONELLI
Head of Products brightONE

HARALD HENN
Geschäftsführender Gesellschafter Marketing Resultant GmbH

PROF. DR. NILS HAFNER
Hochschule Luzern Wirtschaft

JONAS LANG
Geschäftsleitung forum!

MANFRED STOCKMANN
Geschäftsleitung C.M.B.S. Change Management Beratung & Coaching

LOCATION
FÜR DEN 23.09.2016

ANREISE

Vom Frankfurter Flughafen ins Tagungshotel Lufthansa Seeheim sind es 30 Minuten mit dem Auto: Seeheim liegt direkt an der Autobahn A5 (Heidelberg – Frankfurt am Main), Ausfahrt Nr. 28 (Seeheim-Jugenheim) – Navigation: Seeheim-Jugenheim, Lufthansaring 1. Für Flug- und Bahnreisende gibt es außerdem auf Wunsch einen kostenlosen Shuttle-Service ab Flughafen Frankfurt.

DINNER

Nach der Konferenz treffen wir uns am Abend im Restaurant „seeheim´s eat & meet“. Dort erwartet uns ein innovatives Speisenangebot mit ausgewogenem Menü und professionellem Service. Das Essen wird nach Originalrezepten stets frisch zubereitet. Auch das Auge isst mit: Das Geschirr passt zu den Speisen, das Design der Menükarte zum modernen Interieur und das Outfit der Servicekräfte zur Kompetenz des gesamten Teams.

BUCHUNGSOPTIONEN

ONLINE-KONFERENZ
189,00 €

Online-Konferenz

16. September 2016, 13.00 Uhr – 18.30 Uhr

- 6 exklusive Live-Webinare
- zukunftsweisende Themen
- 6 namhafte Referenten
- Live-Chat mit den Referenten
- kostenfreier Zugang zum „Customer-Service-Expert“-Forum
- Video-Aufzeichnung
- Frühbucherpreis bei Buchung bis 31.07.2016: 159,00 Euro

Alle Preise zzgl. MwSt.

KOMPLETTPAKET
890,00 €

Online-Konferenz + Live-Veranstaltung

16. September 2016 13.00-18.30 Uhr sowie 23. September 2016 13.00-23.00 Uhr

- Online-Konferenz am 16.09.2016
- Podiumsdiskussion und Workshops
- exklusives Abendessen (All-inclusive) mit intensivem persönlichen Austausch
- Ü/F im Lufthansa Seeheim (All-inclusive)
- Video-Aufzeichnung
- Frühbucherpreis bei Buchung bis 31.07.2016: 790,00 Euro

Alle Preise zzgl. MwSt.

VIDEO-LIVE-STREAMING
69,00 €

Live-Streaming
für alle, die nicht live dabei sein können

Live-Veranstaltung 23. September 2016
14.00 – 15.30 Uhr und 17.45 – 18.30 Uhr

- Live-Streaming der Podiumsdiskussion
- Live-Streaming der Präsentation der Workshopergebnisse
- Video-Aufzeichnung
- alle wichtigen Themen bequem am Schreibtisch verfolgen

Alle Preise zzgl. MwSt.

Anmeldung über ccampus.de