

# Pop-up Event für Service Champions

## Warum Skandinavier glücklicher, erfolgreicher und produktiver sind – und was wir im Customer Service von ihnen lernen können

Im Contact-Center-Umfeld geht es vielerorts noch sehr tayloristisch zu. Geprägt wird die Kultur von Konformisten und Prozessbefolgern, die gehorsam Befehle ausführen - aber selten hinterfragen; die alles richtig machen - anstatt das Richtige zu machen.

Viele Mitarbeiter und Führungskräfte sind unglücklich in diesem Umfeld, ärgern sich den ganzen Tag, das ganze Jahr - anstatt einmal aufzustehen, den Status-quo zu hinterfragen – oder gar ungehorsam einen ganz eigenen Weg auszuprobieren. Denn Veränderung ist Alltag. Wenn mal ausnahmsweise etwas gleich bleibt, ist das die eigentliche Überraschung, so denkt man zumindest in Skandinavien darüber.

## Vom Call Center Manager zum Chaos Piloten

Die Zukunft der Zusammenarbeit im Contact Center: Was zeichnet erfolgreiche Teams aus? Maike van den Boom bereiste die glücklichen Länder der Wikinger um herauszufinden, was glückliche Teams auszeichnet. Im Rahmen des Pop-up Events für Service Champions teilt die Glücksforscherin die drei Erfolgsfaktoren glücklicher Outperformer-Teams.

## Praxis-Impulse und Agenda

In den anschließenden Praxis-Impulsen werden Nonkonformisten, Tollkühne und Unikate ihre «Mutproben»-Projekte vorstellen, Erfolgsfaktoren und Herausforderungen ihrer Husarenstücke teilen – und neue Ideen wachküssen. Unter den Impulsgebern: Klaudia Zemlics, Agile Coach, ING DiBa Direktbank Austria, Michael Haas, Head of Service, Robert Bosch AG sowie Tido Meyer und Kerstin Baldauf, SWICA Krankenversicherung AG.

## Event-Serie für Customer Care Professionals

Der Pop-up Event für Service Champions richtet sich an Contact-Center- und Customer-Service-Verantwortliche von Inhouse Call Centern und Kundendienststeinheiten. Die Teilnehmerzahl ist limitiert auf 60 Service Champions. Es gilt: First come, first served.

[Zur kostenlosen Anmeldung](#)

### Beginn:

Dienstag, 29. Oktober 2019, 13:30 Uhr

### Ende:

Dienstag, 29. Oktober 2019, 18:00 Uhr

### Veranstaltungsort:

Jacquingasse 57

1030 Wien

Österreich

### Website & Anmeldung:

<https://www.bsi-software.com/ch-de/produkte/bsi-contact-center/pop-up-events-fuer-service-champions.html>