

CC-CLUB Kundenservice Kongress 2021



CLUB Kongress 2021 - live und endlich wieder "Face2Face"

?Das Jahr 2021 stellt der CLUB unter das Motto "Immer einen Schritt voraus".

Wir wollen gemeinsam, mit unseren Partnerunternehmen und weiteren CC-Führungskräften, nicht den Blick zurückwerfen, sondern schauen, wie wir Kundenservice zukunftstauglich bekommen.

Wir laden am 14. September in die Schauinsland-Reisen-Arena nach Duisburg ein, um mit uns über den Tellerrand hinaus zu schauen und um zu entdecken, mit welchen Strategien, Maßnahmen und Tools zukünftig Mitarbeiter und Kunden begeistert und zu FANS werden können.

Lasst uns alle gemeinsam daran arbeiten, den Kundenservice als solches, aus der staubigen Servicewüste heraus, als wertschätzende Dienstleistung, ins Rampenlicht zu stellen.

Wie wir unsere Gäste begeistern und zu Fans machen wollen? In dem wir uns im Vorfeld unsere Hausaufgaben gemacht haben!

?In einer vom CLUB erst kürzlich durchgeführten Befragung unter rund 1.200 CC-Manager*Innen stellte sich Folgendes heraus:

?Mehr als 2/3 der Befragten antworteten auf die Frage, welches Veranstaltungsformat sie in den kommenden Monaten favorisieren würden, dass sie mittlerweile Online müde seien und demnach sich auf ein reines Präsenz- oder auf ein Hybrid-Event freuen. Wir haben uns für ein Präsenz-Event entschieden - Face2Face - mit

professionellem Hygienekonzept.

?Rund 75% haben angegeben, dass der Grund für einen Besuch einer Veranstaltung, Impulse von Außen durch erstklassige Keynotes ist. 65% kommen wegen Erfahrungsberichten, 58% zum Netzwerken und 35% wegen reinem Content. Genau diese Gründe bilden wir bei unserem Event ab.

?Die 3 genannten Top Themen waren work@home bzw. Arbeitszeit-/Arbeitsplatzmodelle, Automatisierung / Künstliche Intelligenz, Prozessmanagement. Auch diese Themen finden sich in unserem Programm wieder.

?Die Vermittlung von Content soll durch kurzes Storytelling (79%) und Vorträge mit Kunden (67%) vermittelt werden. Langatmige Vorträge wollte Niemand mehr. Genau diese Varianten bieten wir unseren Gästen auf unserem Event.

Keynote: Jessica Lackner Meine Mitarbeiter, meine Fans

?Nicht nur die Hardware eines Betriebes, wie neue Tools der Digitalisierung, die neusten Trends oder eine moderne Ausstattung, bringt dich zum Erfolg. Viel wichtiger als das, ist die Software, das Herz deines Unternehmens.

Digitalisierung heute ist gut und wichtig, aber in welchem Maß? In den meisten Betrieben arbeiten immer noch Menschen, die wir öfter in den Mittelpunkt stellen sollten. Welche 3 Schritte dabei eine Rolle spielen, erfährst du unter anderem in diesem Vortrag.

?Als externe Teamflüsterin begleite ich Organisationen dabei, Mitarbeiter zu RAVING FANS zu machen, um Kundenerlebnisse zu kreieren, die begeistern und binden.

Podiumsrunde mit illustren Gästen "Aus einem verzagten Arsch, kommt kein fröhlicher Furz!" - M. Luther

?Die meisten Manager würden sicher anstatt dem Zitat von Martin Luther aus dem 16. Jahrhundert, unser Diskussionsthema mit "Die Customer Experience steht und fällt mit mehr oder weniger begeisterten Mitarbeitern" betiteln.

?Doch beim CLUB spricht man Klartext. Dies werden wir auch auf unserem Kongress beibehalten und freuen uns schon auf die Ausführungen erfahrener und erfolgreicher CC-Manager und CC-Managerinnen.

?Wie begeistern sie in ihren Unternehmen ihre Mitarbeiter? Wie machen sie ihre Mitarbeiter zu Markenbotschaftern? Und wären Fans nicht eigentlich die besseren Mitarbeiter?

Hier kannst Du dir unsere Präsentation zur Veranstaltung inkl. zeitlichem Ablaufplan [downloaden](#).

?Du bist CC-Manager*In, Abteilungs-/Bereichsleiter oder anderweitig Führungskraft im Kundenservice? Du möchtest mal wieder raus aus dem Büro oder den eigenen 4 Wänden? Bist interessiert an Information, Impulsen und am Erfahrungsaustausch mit Kollegen außerhalb deines eigenen Unternehmens? Dann bist Du herzlich eingeladen dich kostenfrei für unsere Veranstaltung zu registrieren und wir freuen uns sehr, Dich vor Ort persönlich in Duisburg begrüßen zu dürfen. Dienstag, 14. September von 13.00 - 19.00 Uhr.

Beginn:

Dienstag, 14. September 2021, 13:00 Uhr

Ende:

Dienstag, 14. September 2021, 19:00 Uhr

Veranstaltungsort:

Duisburg

Deutschland

Website & Anmeldung:

<https://www.ccclub.de.com/club-kongress-2021>