

Willkommen im Saarland

Anmeldung
Fax: 0681 - 6 853 857
info@teamleiterforum.de



Das Saarland hat sich trotz der allgemeinen Konsolidierung der letzten Jahre im Call Center-Markt auf seinem hohen Niveau von 4.000 Call Center-Mitarbeitern behauptet. Die positive Entwicklung ist ganz sicher ein Beleg für die Nachhaltigkeit der Call Center-Strategie der gwSaar und des gesamten Saarlandes. Zu den maßgeschneiderten Ansiedlungsinstrumenten des Ministeriums für Wirtschaft und der Gesellschaft für Wirtschaftsförderung im Verbund mit Partnern aus den Unternehmen und Kammern, gehört auch die passgenaue Zusammenarbeit mit der CCAkademie Saarland. Deshalb unterstützen wir das **TEAMLEITERFORUM 2011**.

Wir wünschen allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern sowie den Veranstaltern und Referenten ein erfolgreiches Event.



Medienpartner:
CallCenter

Sponsoren:
Saarland gwSaar
plantronics
PLUS CARD
Menschen. Karten. Strategien.

Tagungsort:



Victor's Residenz-Hotel (Saarbrücken)
Deuschmühlental
Am Deutsch-Französischen Garten
66117 Saarbrücken
Tel. + 49 (0) 6 81/5 88 21-0 * Fax + 49 (0) 6 81/5 88 21-199
www.victors.de * info.saarbruecken@victors.de

Teilnahmegebühr pro Teilnehmer/-in:
450 EUR zzgl. ges. MwSt.

Leistungen:
Besuch der Veranstaltung, eine Übernachtung,
Verpflegung (ohne Getränke)

Unternehmen/Ansprechpartner:

Adresse:

Telefon:

Ich melde folgende Teilnehmer/-innen an:

Datum/Unterschrift:

Bankverbindung:
CCAkademie, Bank1Saar
BLZ: 591 900 00 * Konto: 999 34 000
Verwendungszweck: Teamleiterforum 2011

Stornierung:
Bis 15. August 2011 kostenlos. Danach
150 EUR. Es können Ersatzteil-
nehmer gemeldet werden.

CCAkademie

Bundesweite Jahrestagung der operativen Führung in Call- und Service Centern 6.0

22. und 23. September 2011

im
Victor's Residenz-Hotel (Saarbrücken)
Am Deutsch-Französischen Garten
66117 Saarbrücken

Saarland
mit grenzenlosem Charme

www.teamleiterforum.de

Begrenzte Teilnehmerzahl
Buchen Sie jetzt!

Schirmherr: Dr. Christoph Hartmann
Minister für Wirtschaft und
Wissenschaft des Saarlandes

Programm 1. Tag

Moderation: Rüdiger Wolf, TAS Mülheim

ab 11:30 Check-In

13:00 bis 13:15 Begrüßung durch Peter Hauptmann, Staatssekretär im Ministerium für Wirtschaft und Wissenschaft des Saarlandes

13:15 bis 13:30 Begrüßung durch Joachim Molz, Geschäftsführer CCAkademie und Niclas Bychowski, Geschäftsführer der Sparda TelefonService

13:30 bis 14:00 Inklusion – Risiko oder Chance? Alfons Bromkamp, TAS Unternehmensgruppe Mülheim

14:00 bis 14:40 Schluss mit fertigen Rezepten: Selbstmanagement, Selbstreflexion und Selbstmotivation

Birgit Weiß, CCAkademie

14:40 bis 15:00 Gute Verkäufer werden geboren oder lernen es nie! Stimmts?

Rüdiger Wolf, TAS Mülheim

15:00 bis 15:45 Kaffeepause

15:30 bis 16:00 Steigerung der Outbound-performance durch Coaching und Co.

Sandrine Boutez, CCAkademie

16:00 bis 16:30 Pferdegeflüster – Führungsverhalten analysieren – (Wie) geht das?

Sabine Gries, CCAkademie

ab 18:00 Gemeinsames Abendessen

ab 20:00 Abendveranstaltung an der Waldbühne des Deutsch-Französischen Gartens.

Finale des **Teamleiter-AWARD 2011**.



Programm 2.Tag

9:00 bis 10:00 Teamleiter diskutieren:

Wie weit geht die Verantwortung der Teamleitung? Was kann sie leisten? Wie sind die Rahmenbedingungen?

zum Beispiel bei Personalauswahl, Reduktion von Fehlzeiten, Mitarbeitermotivation und Performance

10:00 bis 12:00 Drei parallele Workshops (darunter Greifvögel)

12:00 Gemeinsames Mittagessen

13:45 bis 15:45 Drei parallele Workshops (darunter Pferd)

16:00 Verabschiedung im Plenum

CCAkademie

Veranstalter:



Ihr Nutzwert:

Praxisnahe Themen für Teamleiter.

Wählen Sie aus den drei Workshop-Schwerpunkten **Mitarbeiterführung, Selbstmanagement sowie Gesundheit und Skills** und nehmen Sie das Beste für sich mit.

Ihr Permanent-Netzwerk:

Das **TEAMLEITERFORUM** finden Sie auch auf Xing. Werden Sie Mitglied in der Gruppe von Teamleitern für Teamleiter. Weil Know-how-Transfer keine Pause macht! Mehr unter: <http://tiny.cc/TLFxing>

Praxis-Workshops 2. Tag

Jeder Teilnehmer kann **2 Workshops** besuchen. Moderiert lernen Teamleiter von Teamleitern.

Workshop-Runde von 10:00 bis 12:00

Workshop1 **Führung braucht eine vertrauensvolle Hand – „de arte venandi“ – über die Kunst zu jagen (mit Greifvögeln und Eulen)**

Marcel Wüst und Monika Hinz, Greifvögel und Eule (Jagen Lernen GmbH)

Workshop2 **So halte ich mein Team fit!**

Noura Ben Hassine (CCAkademie)

Workshop3 **Selbstmanagement, Selbstreflexion und Selbstmotivation für Teamleiter** Birgit Weiß (CCAkademie)



Workshop-Runde von 13:45 bis 15:45

Workshop4 **Teamleiter flüstern mit Pferden** Sabine Gries und Pferd (CCAkademie)

Workshop5 **Steigerung der Outbound-Performance** Sandrine Boutez (CCAkademie)

Workshop6 **„Emotional Power“: Die Kunst der Selbstmotivation im Service- und Call Center** Helga Schuler und Barbara Schaller Knop (TOP Perform)

Infos unter: 0681 - 6 853 853

Weitere Programmdetails unter:
www.teamleiterforum.de

CCAkademie
Konrad-Zuse-Str. 3a, 66115 Saarbrücken