

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:

Tuesday, October 29, 2019, 1:30 PM Uhr

Ende:

Tuesday, October 29, 2019, 6:00 PM Uhr

Veranstaltungsort:

Jacquingasse 57

1030 Wien

Austria

Website & Anmeldung:

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