

Informationen zum Forschungsprojekt FREQUENZ – Personalmanagement Call Center und Handel

Teamleitertag

Die Arbeitsgruppe „Operatives Personalmanagement“ widmete sich der Thematik „Rolle der TeamleiterInnen als Mittler zwischen Management und MitarbeiterInnen“. In diesem Zusammenhang wurde eine Teamleiterbefragung in Call Centern durchgeführt. Der Abschluß der Arbeit bildet die Organisation und Durchführung einer Tagung für Teamleiterinnen und Teamleiter.

Im Mittelpunkt der Veranstaltung steht die praktische Auseinandersetzung mit dem vielseitigen Aufgabenfeld von Teamleitern und Teamleiterinnen in Call Centern. Die TeilnehmerInnen werden auf dem Teamleitertag über die verschiedenen Ansätze und Möglichkeiten der täglichen Führungsarbeit umfassend informiert.

In die Arbeit von Fachforen fließen ein:

- Ergebnisse des Forschungsprojektes FREQUENZ
- Fachinformationen durch Experten auf den jeweiligen Themengebieten
- Eigene Erfahrungen der Teilnehmer

In Aktionsforen werden die Teilnehmer durch aktive Übungen und Tätigkeiten für wesentliche Zielstellungen ihrer Arbeit sensibilisiert. Darüber hinaus bietet der Erfahrungs- und Informationsaustausch den TeamleiterInnen die Möglichkeit, ihr eigenes Verhalten zu reflektieren und wertvolle Anregungen für ihre praktische Tätigkeit zu sammeln.

Zielgruppe: TeamleiterInnen aus Call Centern und Customer Care Centern

Termin: 4. Dezember 2001 (ab 14:00 Uhr) bis 5. Dezember 2001 (bis ca. 16:30 Uhr)

Ort: Gustav-Stresemann-Institut in Bonn

Veranstalter: B+S Bonn in Zusammenarbeit mit FREQUENZ-Kooperationsunternehmen (Sparda)

Inhalte: Zur Zeit sind verschiedene Fach- und Aktionsforen in Planung. Unter Beteiligung von Experten und Moderatoren setzen sich die Teilnehmer aktiv mit verschiedenen Themen auseinander. Folgende Themenblöcke sind geplant:

Fachforen:

- | | |
|--------------|--------------------------|
| ➤ Führung | ➤ Tagessteuerung |
| ➤ Berufsbild | ➤ Stressmanagement |
| ➤ Teamarbeit | ➤ Mitarbeitermotivierung |

Aktionsforen:

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| ➤ Servicequalität + Erreichbarkeit | ➤ Selbstbild |
| ➤ Gesundheitsförderung | ➤ Mitarbeiterzufriedenheit |

Gebühr: Für die Teilnahme an der Veranstaltung wird ein Selbstkostenanteil erhoben.

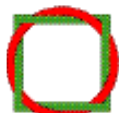
Leistungen: In der Teilnehmergebühr sind enthalten:

1. Teilnahme an den Tagungsveranstaltungen und Tagungsunterlagen
2. Übernachtung mit Frühstück (Einzelzimmer mit Bad und Fernseher)
3. Verpflegung (Abendessen, Mittagessen, Kaffeepausen, Tagungsgetränke)

Anmeldung: Die Organisation übernimmt die B+S, Bonn.

- Vorläufiger Programmablauf liegt bei
- Anmeldetermin bis 1. Oktober 2001
- Einladungen und Anmeldeunterlagen werden noch zugestellt

Kontakt: Der Programmablauf ist vorläufig. Die aktive Beteiligung der Kooperationsunternehmen des Projektes FREQUENZ (z. B. Moderation von Foren, Beteiligung von Experten) ist erwünscht. Für weitere Informationen oder Anregungen wenden Sie sich bitte an:
Dipl.-Psych. Eva Schmitz, B+S Unternehmensberatung, Spreestr. 16 a, 53127 Bonn,
Tel: 0228/987 5011, Fax: 0228/987 5812, Email: eva.schmitz@bunds-bonn.de



Informationen zum Forschungsprojekt FREQUENZ – Personalmanagement Call Center und Handel

Teamleitertag - Vorläufiges Programm -

Dienstag, 4. Dezember 2001

Zeit	Inhalt	
13:00–14:00 Uhr	Eintreffen der Teilnehmer, Aushändigung der Tagungsunterlagen	
14:00 Uhr	Eröffnung des Teamleitertages, Begrüßung und Vorstellen des Ablaufes	
14:30 Uhr	Vortrag: Einführung in Thema und Zielstellung des Teamleitertages	
15:30 Uhr	Pause, Möglichkeit für Erfahrungsaustausch und Besuch der Ausstellung	
16:00-17:30 Uhr	Parallele Aktionsforen zur Sensibilisierung für Zielsetzungen und zur Reflexion der eigenen Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none">➤ Servicequalität + Erreichbarkeit➤ Gesundheitsförderung➤ Mitarbeiterzufriedenheit➤ Selbstbild
18:00 Uhr	Organisation der Fachforen am zweiten Tagungstag	
19:00 Uhr	Gemeinsames Abendessen mit open end	

Mittwoch, 5. Dezember 2001

Zeit	Inhalt	
08:00 Uhr	Gemeinsames Frühstück	
09:00 Uhr	Rückblick auf die Aktionsforen des Vortages Vortrag: Überblick zu den Ergebnissen der Teamleiterbefragung	
10:00 Uhr	Pause	
10:15-12:15 Uhr	Parallele Fachforen	<ul style="list-style-type: none">➤ „Wie führen Teamleiter?“➤ „Berufsbild von Teamleitern“➤ „Teamarbeit in Call Centern“
12:15 Uhr	Gemeinsames Mittagessen	
13:15-15:15 Uhr	Parallele Fachforen	<ul style="list-style-type: none">➤ „Tagessteuerung im Call Center“➤ „Stressmanagement“➤ „Mitarbeitermotivierung“
15:15 Uhr	Pause	
15:30 Uhr	Zusammenfassung der Ergebnisse des Teamleitertages Verabschiedung der Teilnehmer	
16:30 Uhr	Ende der Veranstaltung – Abreise der Teilnehmer	

Änderungen vorbehalten