

# Seminar und Training in **Bielefeld**

4. und 5. Juni 2024



speziell für  
**Vorgesetzte & Leitende**  
von Kundenzentren

## Kundenzentren erfolgreich leiten

- ▶ Mitarbeitende motivieren
- ▶ Führungsrolle übernehmen
- ▶ Von den Erfahrungen anderer lernen
- ▶ Über Unternehmensgrenzen hinweg diskutieren

## Kundenzentren erfolgreich leiten



Leiterinnen und Leiter von ÖPNV-Kundenzentren stehen in ihrem Arbeitsalltag einer Vielzahl von Herausforderungen gegenüber: Sie sollen qualitativ hochwertigen Kundenservice sicherstellen, Vorbild und Motivationsquelle für ihre Mitarbeitenden sein und selbstverständlich auch ehrgeizige unternehmerische Ziele erreichen.

Mit Hilfe von Methodentrainings, dem Austausch mit Fachkollegen und -kolleginnen sowie praxisnahen Referaten lernen die Teilnehmenden dieses Seminars Ansätze zur Weiterentwicklung ihrer speziellen Führungsrolle kennen.

Die tägliche Arbeit im Spannungsfeld zwischen Unternehmenszielen sowie Interessen der Mitarbeitenden und Kundschaft kann dadurch bewusster gestaltet werden.

Die Vorstellung von Herangehensweisen anderer Unternehmen geben einerseits Bestätigung für bisher angewandte Lösungen und erlauben andererseits auch das Finden neuer Praktiken für den eigenen Verantwortungsbereich.

Um die Auswahl der Themenschwerpunkte optimal an die Bedürfnisse der Teilnehmenden anzupassen, nimmt Probst & Consorten Marketing-Beratung im Vorfeld des Seminars Kontakt zu den Vorgesetzten der Teilnehmenden auf. So können individuelle Entwicklungen und Anforderungen der jeweiligen Unternehmen berücksichtigt werden.

Bisherige Ausgaben dieser Veranstaltung sorgten stets für sehr positive Resonanz. Aufgrund der hohen Nachfrage bietet Probst & Consorten Marketing-Beratung die Kombination aus Seminar, Erfahrungsaustausch und Training im Juni 2024 bereits zum achten Mal an.



©Bilder: Stadtwerke Bielefeld GmbH; Bielefeld Marketing GmbH

## Ihre Ansprechpersonen



**Fabian Haunerland**

Dipl.-Verkehrswirtschaftler  
Senior Consultant

Tel. +49 (0) 351 42440-26  
f.haunerland@probst-consorten.de



**Alexander Kraft**

Bahnsystemingenieurwesen (M. Sc.)  
Verkehrswirtschaft (B. Sc.)  
Consultant

Tel. +49 (0) 351 42440-19  
a.kraft@probst-consorten.de

# Programm

 **Tagungsort:** Haus der Technik, Jahnplatz Nr. 5, 33602 Bielefeld, Vortragssaal -1. Etage

## Montag, 3. Juni 2024

19.00 Uhr Individuelle Anreise und gemeinsames Abendessen in Bielefeld

## Dienstag, 4. Juni 2024

9.00 Uhr **Begrüßung, Vorstellung und thematischer Rahmen**  
Auftakt und Einführung

9.30 Uhr **Aktuelle Herausforderungen im Kundenzentrum**  
Impulsvortrag

10.30 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr **Austausch in Kleingruppen zur Bearbeitung von Themen / Diskussion im Plenum**  
Praxisseminar

12.30 Uhr Mittagspause

13.30 Uhr **Führungsrolle: Erwartungen an die eigene Person**  
Übung und Training

15.00 Uhr Kaffeepause

15.30 Uhr **Vertrieb der Stadtwerke Bielefeld / moBiel**  
Vortrag

16.30 Uhr **Besuch Kundenzentrum Jahnplatz Nr. 5 und ServiceCenter moBiel, Jahnplatz Nr. 6**

18.00 Uhr Treff am Hotel zum Stadtrundgang und gemeinsamen Abendessen

## Mittwoch, 5. Juni 2024

9.00 Uhr **Rückblick auf den Besuch des Kundenzentrums**

9.30 Uhr **Kommunikation zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden**  
Training und Fallstudienbearbeitung

11.00 Uhr Kaffeepause

11.30 Uhr **Situativ Führen**  
Training

12.30 Uhr **Abschlussdiskussion**

13.00 Uhr Mittagessen

14.30 Uhr individuelle Abreise



### Ziele

#### Herausforderungen Mitarbeiterführung

- ▶ Die Teilnehmenden nutzen Feedback zur Motivation von Mitarbeitern.
- ▶ Die Teilnehmenden positionieren sich selbst im Spannungsfeld unterschiedlicher Erwartungen von Mitarbeitern, Kollegen und Vorgesetzten

#### „Ich red´mal mit dem Chef“ - Kommunikation

- ▶ Die Teilnehmenden überprüfen ihren Kommunikationsstil und entwickeln Handlungsalternativen.
- ▶ Die Teilnehmenden erläutern und vertreten eigene Standpunkte und Argumente überzeugend.

#### Entspannt durch den Monatswechsel

- ▶ Die Teilnehmenden sagen Nachfragespitzen voraus und bewältigen diese stressfrei.
- ▶ Die Teilnehmenden richten Dienst- und Schichtplanung an der Nachfrage aus.

#### Kommunikation von Zielen und Ergebnissen

- ▶ Die Teilnehmenden kommunizieren Ziele und Ergebnisse der Abteilung und des Unternehmens

#### Noch mehr Service im Kundenzentrum - Fluch oder Segen?

- ▶ Die Teilnehmenden kennen Service- und Produktpaletten anderer Kundenzentren.
- ▶ Die Teilnehmenden wissen um den Kundennutzen der angebotenen Leistungen.

### Inhalte

- ▶ Lob und Kritik motivierend einsetzen
- ▶ Erwartungen und Anforderungen an Führung heute

- ▶ Aktive und zielorientierte Gesprächsführung
- ▶ Wechselwirkung von Sach- und Beziehungsebene
- ▶ Methoden der Gesprächssteuerung positiv formulieren, überzeugend argumentieren
- ▶ Reaktionsmöglichkeiten in schwierigen Gesprächssituationen

- ▶ Messmethoden für Arbeitsaufkommen im Kundencenter
- ▶ Maßnahmen zur Bewältigung von Nachfragespitzen
- ▶ Tipps zur Dienstplan-Erstellung

- ▶ Kennzahlen im Betrieb von Kundenzentren
- ▶ Aufbereitung und Kommunikation der Kennzahlen

## Anmeldung zum Seminar und Training

# „Kundenzentren erfolgreich leiten“ am 4. und 5. Juni 2023 in Bielefeld

Anmelden können Sie sich über den [Direktlink](#) oder über dieses Formular.

Das Formular senden Sie bitte an eine dieser Adressen:

**Probst & Consorten Marketing-Beratung**, Altleutewitz 11, 01157 Dresden

### Persönliche Angaben

Unternehmen

Rechnungsanschrift

**teilnehmende Person** (Name, Vorname)

Funktion

Telefon

E-Mail

### Folgende Themen interessieren mich besonders

### Zimmerbuchung

Bitte buchen Sie für mich verbindlich ein Einzelzimmer inkl. Frühstück im **Comfort Hotel Garni** Bielefeld:

Anreise: \_\_\_\_\_ Abreise: \_\_\_\_\_

### Kontakt zur/zum Vorgesetzten

Probst & Consorten Marketing-Beratung wird im Vorfeld der Veranstaltung Kontakt zu Ihrem/Ihrer Vorgesetzten aufnehmen, um individuelle Wünsche und Lernziele abzustimmen.

**Vorgesetzte/r** (Name, Vorname)

Funktion

Telefon

E-Mail

Der Teilnahmebeitrag ist erst nach Erhalt der Rechnung zu begleichen.

Stornierungen sind schriftlich vorzunehmen. Bei Rücktritt nach dem **22. Mai 2024** oder Nichterscheinen werden 100% des Teilnahmebetrages sowie die Hotelausfallkosten in Rechnung gestellt. Maßgebend für die genannten Zeitpunkte ist der Eingang bei Probst & Consorten Marketing-Beratung. Eine Vertretung ist selbstverständlich kostenlos möglich.

Probst & Consorten Marketing-Beratung behält sich vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Nachfrage bzw. Teilnehmerszahl oder aus sonstigen wichtigen, nicht von Probst & Consorten Marketing-Beratung zu vertretenden Gründen abzusagen. Bei Absagen erfolgt eine sofortige Benachrichtigung. In diesem Falle besteht für Probst & Consorten Marketing-Beratung nur die Verpflichtung zur Rückerstattung des evtl. bereits bezahlten Teilnahme- und Übernachtungsbetrages.

Probst & Consorten Marketing-Beratung behält sich in Ausnahmefällen den Wechsel von Trainern/ Dozenten/ Referenten und/oder Verschiebungen bzw. Änderungen im Programm vor, soweit dies den Nutzen der Veranstaltung für die Teilnehmenden nicht wesentlich ändert.

Probst & Consorten Marketing-Beratung stellt im Rahmen der Veranstaltung allen Teilnehmenden die Namen und Kontaktdaten der anderen Teilnehmenden zur Verfügung und behält sich vor, Fotos aufzunehmen und zu veröffentlichen.

### Teilnahmebeitrag

**980,00 €** pro Person, zzgl. USt.

Der Seminarbeitrag enthält:

- ▶ Trainingsunterlagen
- ▶ alkoholfreie Getränke
- ▶ Kaffeepausen mit Snacks
- ▶ zwei Mittagspausen
- ▶ zwei gemeinsame Abendessen

### Veranstaltungsort

#### Haus der Technik

📍 Jahnplatz Nr. 5, 33602 Bielefeld, Vortragssaal - 1. Etage



Jahnplatz

- ▶ eine Haltestelle mit der Stadtbahn 1,2,3 oder 4 ab Hauptbahnhof (U) Bielefeld, Gleis 4
- ▶ 700 m Fußweg ab Hauptbahnhof Bielefeld

500 m Fußweg ab Übernachtungshotel

### Übernachtung

#### Comfort Garni Hotel

📍 Bahnhofstraße 32, 33602 Bielefeld

**99,00 €** pro Person/Nacht im EZ  
inkl. Frühstück, zzgl. USt.

### Ihre Ansprechpartnerin

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an:



**Sandra Keil**

Büroleitung

s.keil@probst-consorten.de

Tel.: 0351 42440-29

Fax: 0351 42440-15

Ort, Datum

Unterschrift

**PROBST & CONSORTEN**  
MARKETING-BERATUNG