

Homeoffice im Kundenservice

Führung und Steuerung von Service- und Sales-Teams

Work@home: rechtssicher, produktiv und motiviert!

- Aufbau von starken Remote-Teams
- Recruiting und Onboarding
- Analyse der verschiedenen Homeoffice-Typen
- Führung, Steuerung und Kontrolle
- Sicherstellung von Erreichbarkeit und Qualität
- Kommunikation und effektives Arbeiten
- Datenschutz und Rechtssicherheit
- Mitarbeiter-, Leistungs- und Freisetzungsgespräche
- Effektive Entscheidungsfindung über alle Hierarchiestufen
- Zurück ins Unternehmen – Beendigung der Homeoffice-Situation?

Besondere Highlights:

- ✓ Die 10 goldenen Regeln des Homeoffice – speziell für Customer Care und Vertrieb!
- ✓ Inklusive virtuellem Follow-Up-Meeting!

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

14. und 15. Oktober 2020 in Köln

10. und 11. November 2020 in Berlin

1. und 2. Dezember 2020 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Ihr Experten



Sandrine Boutez
CBC - Communication & Business Consulting GmbH



Thomas Hohlfeld
Ribbon GmbH

Aus der Praxis berichten



Jörg Luft
**EPP Rechtsanwalts-
gesellschaft mbH**



Antje Sawitzki
**Transgourmet Deutschland
GmbH & Co. OHG**



Ulrich Wasserbäch
Visible GmbH

Remote Working



Ihre Seminarleiter:
Sandrine Boutez, Geschäftsführerin, **CBC - Communication & Business Consulting GmbH**, Kleinblittersdorf
Thomas Hohlfeld, Geschäftsführender Gesellschafter, **Ribbon GmbH**, Hamburg



Herzlich willkommen!

- Begrüßung durch die Seminarleiter
- Überblick über Ziele und Inhalte des Seminars und Abstimmung mit Ihren Erwartungen

Praktische Grundlagen des Remote Working

- Arbeiten (in) der Zukunft: Zahlen, Daten, Fakten
- Gemeinsames Verständnis von Remote Working
- Nutzen und Herausforderungen für Unternehmen, Teams und Mitarbeiter

Transfer: Analyse des eigenen Arbeitsumfeldes

Effektive, produktive Remote - Teams (führen)

- Veränderungen des Führungsalltages und der Anforderungen an Führung durch Remote Arbeiten
- Woran Remote-Teams scheitern
- Erfolgsfaktoren des Arbeitens auf Entfernung: Das ideale Team

Transfer: Analyse des eigenen Teams

Arbeitsrechtliche Aspekte der Tätigkeit im Home Office



- Anspruch des Arbeitnehmers auf Remote Working?
- Anordnung von Teleheimarbeit durch den Arbeitgeber?
- Wie kann eine Home Office-Situation beendet werden?
- Arbeitszeit, Zeiterfassung und Dokumentation, Kontrolle und Sanktionen
- Arbeitsmittel, Privatnutzung, Betriebsgeheimnisse, Datenschutz



Jörg Luft
Rechtsanwalt,
EPP Rechtsanwalts-gesellschaft mbH,
Baden-Baden

Der ideale Remote-Mitarbeiter

- Individuelle Aufgaben - individuelle Bedürfnisse
- Homeoffice-Typen: Wer arbeitet wie am Besten?
- Recruiting: Neu im Team - finden Sie den passenden Remote-Mitarbeiter

Transfer: Welche HO-Typen sind in meinem Team?

Das effektive Büro zu Hause

- Rahmenbedingungen: Von der Software über Life-Workbalance zur Produktivität
- Typengerechte Selbstführung im Home-Office
- Ausblick Seminartag 2: Kommunikation in Remote-Teams

Transfer: Wie effektiv arbeite ich im Homeoffice?

Zusammenfassung des ersten Seminartages, Klärung offener Fragen und Ausblick auf Tag 2

Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit den Referenten und den Teilnehmern!

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminars	Business Lunch	Ende des Seminars
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 Uhr	18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	13.00 Uhr	ca. 17.30 Uhr

An beiden Seminartagen sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit der Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

Remote Leading

An beiden Tagen
direkte Übungen
zum Praxis-Transfer

Ihre Seminarleiter:
Sandrine Boutez
Thomas Hohlfeld

Vorstellung der Themen des zweiten Seminartages und Klärung offener Fragen

Leading Remote Teams: 4 Grundpfeiler erfolgreicher Remote-Teams nach dem GRPI-Modell – Überblick

- Vorteile der Anwendung des GPRI-Modells
- Zielfindung für Remote-Teams (Goals)
- Verteilung von Verantwortung (Roles)
- Gestaltung der Arbeitsabläufe und Verbindlichkeit (Process)
- Wertschätzende Zusammenarbeit und Vertrauen (Interpersonal Relationship)

Transfer: Umsetzung des Modells im eigenen Team

Die Big 5 der Remote-Führung

- Ein starkes Team durch Vertrauen
- Nutze die Diversität des Teams
- Gestalte den Fortschritt in virtuellen Arbeitszyklen
- Mach dein Team für andere sichtbar
- Verbinde dein Team miteinander und generiere Mehrwerte

Transfer: Meine Stärken als Remote-Führungskraft

Leading Remote-Teams: Virtuelles Management

- Vorbereitungen und Rahmengestaltung
- Klare Ziele und Visionen formulieren
- Leistungsmanagement und Coaching integrieren
- Gesunde Teamkultur aufbauen, in der Disziplin und Engagement selbstverständlich sind
- Konflikte meistern

Transfer: Eigene Handlungsfelder identifizieren

Klare Kommunikation für ein erfolgreiches Team

- Gründe für schlechte Kommunikation in Remote-Teams

- Typische Fehler in Online-Besprechungen
- Alle Vorteile digitaler Kommunikationsmittel ausschöpfen
- Inhalte

Transfer: Abgleich bisheriger Kommunikation und Maßnahmenplan

Am 15.10. und 11.11.2020

Gemeinsam stärker: Teambuilding und Motivation

- Führung neu denken?
- Bindung und Vertrauen
- Den Kunden immer im Blick



Antje Sawitzki
TGC Operative Leitung,
Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG, Berlin



Am 02.12.2020

Umdenken der Homeoffice-Strategie „Dank“ Corona

- Menschen, Technik und Prozesse
- Welche Hürden müssen genommen werden?
- Was sind die Erfolgsfaktoren für ein erfolgreiches Homeoffice aus der Sicht des führenden b2b-Marktplatzes Visible



Ulrich Wasserbäch
Director Inside Sales,
Visible GmbH, Hamburg



Technik und Tools

- Fragestellungen der Teilnehmer beantworten und Themen für Follow-up generieren
- Zusammenfassung des Seminars und Gelegenheit für die Beantwortung noch offener Fragen
- Gemeinsame Gestaltung des Follow-up-Webinar (gesonderter Termin von 2 Stunden)

Ende der Veranstaltung **ca. 17.00 Uhr**

Sandrine Boutez

ist Geschäftsführerin bei **CBC - Communication & Business Consulting GmbH**, bei CBC-Recruiting SARL sowie bei ATHOS. Sie hat im Verlauf ihrer langjährigen Beschäftigung im Dienstleistungssektor auf dem deutschen und französischen Markt in vielfältigen Bereichen und Führungspositionen Erfahrung gesammelt. Zu ihren größten Erfolgen zählen neben dem Aufbau neuer Vertriebsaktivitäten auch die Themen Personalführung und -entwicklung in beiden Märkten.

Thomas Hohlfeld

ist seit 2007 Geschäftsführender Gesellschafter bei **Ribbon GmbH**. Davor war er 17 Jahre in Top Management Funktionen bei Banken und im Digital Bereich. Das verbindende Element war immer der Kundenservice, den er ganzheitlich, im Spannungsdreieck zwischen Service, als unterscheidbares Element für die Marke, betriebswirtschaftlichem Denken und der Verantwortung für die Mitarbeiter geleitet hat. Veränderungen als Chance - ob aus dem Unternehmen heraus oder von außen an das Unternehmen herangetragen, sind heute ein Schwerpunkt seiner Tätigkeit.

Jörg Luft

Rechtsanwalt bei der **EPP Rechtsanwalts-gesellschaft mbH**, wurde nach seinem Studium der deutschen und französischen Rechtswissenschaften in Passau und Tours (F) und seinem Referendariat am OLG München im Jahre 2000 als Rechtsanwalt zugelassen und trat noch im selben Jahr in die deutsch-französische Rechtsanwaltskanzlei Epp mit Standorten in Deutschland und Frankreich ein. Jörg Luft berät im Vertriebsrecht und Arbeitsrecht, ist Mitarbeiter zahlreicher juristischer Informationsschriften und deutschlandweit Referent für Seminare und Inhouse-Schulungen.

Antje Sawitzki

hat die Operative Leitung bei **Transgourmet Deutschland GmbH & Co. OHG** in Berlin inne. Zuvor war sie dort Leiterin Support und Services und in dieser Position verantwortlich für die Personalabteilung, das Controlling, die IT, das Projekt- und Prozessmanagement, das Training, das Qualitätsmanagement und das Workforcemanagement. Davor war Antje Sawitzki die Leiterin der Kundenbetreuung des Friedrichstadt-Palastes in Berlin, davor war sie Leiterin des Qualitätsmanagements bei der Quelle Communication Center Berlin GmbH.

Ulrich Wasserbäch

ist seit fast 29 Jahren in leitenden Funktionen im Vertrieb und Marketing tätig. Nach Stationen im Marketing und Vertrieb kam er im Jahre 2006 in die Call Center Branche. Über 7 Jahre leitete Wasserbäch erfolgreich den Inside Sales des erfolgreichsten Internetunternehmens in Deutschland „ImmobilienScout“ in Berlin. In Hamburg leitet er aktuell als Director Inside Sales die Salesgeschicke am Telefon der **Visible GmbH**.

Bitte beachten Sie auch unsere Veranstaltung



23. Internationale Kongressmesse für innovativen Kundendialog

- Die neue Zukunft des Kundenservice
- Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Kundenkontakt
- Steigerung von Service to Sales



Kongress | 23. bis 24. Februar 2021 | Berlin, Germany

Messe | 23. bis 25. Februar 2021 | Berlin, Germany

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne Stephan Wolf
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Mandy Zunic

Tel.: +49 6196 4722-635

mandy.zunic@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Work@Home - produktiv und professionell

- ✓ Rechte
- ✓ Pflichten
- ✓ Chancen
- ✓ Risiken
- ✓ Erfahrungen

Spätestens seit Ausbruch der Corona-Pandemie hat das Arbeiten von zuhause aus einen völlig neuen Stellenwert in der Arbeitswelt erreicht.

In einer Hau-Ruck-Aktion haben viele Unternehmen ihre Mitarbeiter ins Homeoffice umgezogen. Doch in der Praxis haben sich dann zahlreiche Fragen und Herausforderungen aufgetan, zum Beispiel:

- ✓ Was muss ich hinsichtlich **Arbeitsrecht** und **Datenschutz** beachten?
- ✓ Wie garantiere ich **Erreichbarkeit** und **Qualität**?
- ✓ Wie kann ich eine gesunde **Teamkultur** aufbauen und erhalten?
- ✓ Wie kann ich aus der Ferne führen, wie gehe ich dabei mit **Low-** und **High Performern** um?
- ✓ Was mache ich mit Mitarbeitern, die **nicht dafür geeignet** sind?
- ✓ Wie komme ich aus dem Homeoffice **wieder raus**?

Ihr besonderer Nutzen aus diesem Seminar

In interaktiven Transfer-Sessions entwickelt das erfahrene Experten-Team mit Ihnen Lösungen für Ihre speziellen Herausforderungen bei Work@home mit **Kundenservice-Teams** und **Telesales-Mitarbeitern**.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.

D. Bopp



Daniela Bopp

Senior Projektmanagerin Seminare/Konferenzen
Tel.: +49 6196 4722-695
daniela.bopp@managementcircle.de

Ihre Vorteile auf einen Blick

Absolute Experten

Sie werden von anerkannten und erfahrenen Referenten aus der Beratung und Unternehmenspraxis, die sich als ausgezeichnete Wissensvermittler bereits erfolgreich in Management Circle-Seminaren bewährt haben, trainiert und begleitet. Umfangreiches Wissen rund um das Thema Homeoffice wird direkt an Sie weitergegeben.

Hohe Praxisrelevanz

Die Seminarinhalte werden durch zahlreiche Beispiele und Erfahrungsberichte aus der Praxis ergänzt. In jedem Seminar ist ausreichend Zeit für Ihre persönlichen Fragestellungen.

Intensives Networking

Nutzen Sie den branchenübergreifenden Erfahrungsaustausch mit Experten und Fachkollegen und knüpfen Sie wertvolle Kontakte. Bauen Sie so Ihr Experten-Netzwerk aus.

Umfangreiche Arbeitsunterlagen

Detaillierte Seminarunterlagen machen jedes Mitschreiben für Sie entbehrlich und werden Sie im Tagesgeschäft unterstützen.

Exklusive Praxisberichte

Erfahren Sie mehr über den Aufbau, die Einführung und die erfolgreiche Weiterentwicklung von Heim-Arbeitsplätzen bei Transgourmet und Visable.

Informieren Sie sich darüber hinaus über die aktuelle Rechtslage und Ihre Handlungsspielräume beim Führen von Mitarbeitern im Homeoffice.

Follow-up-Meeting

Im Nachgang zum Seminar bieten die Seminarleiter ein gemeinsames virtuelles Treffen an, um Ihre Fragen aus den ersten Umsetzungserfahrungen zu besprechen und diverse technische Tools auszuprobieren.

MANAGEMENTCIRCLE®

Management Circle Blog

Bleiben Sie immer up-to-date!

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/blog



@mgmt_circle

Homeoffice im Kundenservice

■ Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Das Seminar richtet sich an Leiter und Personalleiter sowie Führungskräfte und Abteilungsleiter aus den Bereichen: Call Center, Contact Center, Customer Care Center, Service Center, Tele-Sales, Kundenservice, Kundendienst sowie alle, die sich mit einem modernen Personalmanagement auseinandersetzen und über aktuelle Entwicklungen informiert sein möchten.

■ Warum Sie diese Veranstaltung besuchen sollten

Sie planen Homeoffice-Arbeitsplätze einzurichten oder haben dies bereits getan und wollen sich wertvolle Tipps für die tägliche Praxis holen? Erfahren Sie in diesem Seminar alles über: Führung, Steuerung, Kommunikation sowie über die Sicherstellung von Qualität und Erreichbarkeit. Sie wollen sich bei ausgewiesenen Experten über die aktuelle Rechtslage informieren und Ihre Handlungsspielräume kennenlernen? Unser Rechtsexperte zeigt anhand von Praxisbeispielen, welche Rechte und Pflichten Heimarbeitsplätze mit sich bringen und wie Sie damit umgehen.

■ Termine und Veranstaltungsorte

14. und 15. Oktober 2020 in Köln 10-89029
Pullman Cologne, Helenenstrasse 14, 50667 Köln
Tel.: +49 221 275-0, Fax: +49 221 275-1301
E-Mail: h5366@accor.com

10. und 11. November 2020 in Berlin 11-89030
AMANO Grand Central Berlin, Heidestrasse 62, 10557 Berlin
Tel.: +49 30 400300-0, Fax: +49 30 400300-100
E-Mail: reservationsberlin@amanogroup.de

1. und 2. Dezember 2020 in Frankfurt/M. 12-89031
Fleming's Deluxe Hotel Frankfurt Main-Riverside
Lange Straße 5-9, 60311 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 370030, Fax: +49 69 37003-333
E-Mail: frankfurt.riverside@flemings-hotels.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/10-89029

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.**

★★★★★
**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenlose Stornierung ist bis zu
4 Wochen vor Beginn des Seminars möglich

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € **2.095,-**. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Buchen ohne Risiko: Bis zu vier Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren.** Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, Postfach 56 29, 65731 Eschborn. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen rund 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 2000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn