

## Termine mit der C.M.B.S. Managementberatung im 2. Halbjahr 2010

Datum	Titel / Ort (Zeit)	Beschreibung
<b>13.07.2010</b>	<b>Leistungsträger einbinden – Verunsicherung verhindern;</b> München (9:30 – 17:00h)	Dieser Workshop zeigt Ihnen, wie Sie Verunsicherung bei ihren Leistungsträgern vermeiden und den Erfolg von Veränderungsprozessen für beide Seiten sicherstellen. C.M.B.S.-Tagesworkshop mit Best Practice Beispielen
<b>14.07.2010</b>	<b>Kommunikation in Unternehmen</b> München (09:30-17:00h)	Dieser Workshop zeigt Ihnen anhand von Beispielen, wie sie ihre Unternehmensentwicklung abgestimmt auf ihre externe PR wirkungsvoll mit internen Kommunikationsmaßnahmen unterstützen und so ihre Mitarbeiter aktiv einbinden können. C.M.B.S.-Tagesworkshop mit Best Practice Beispielen
<b>22.07.2010</b>	<b>Die neue Norm für Customer Contact Center DIN EN 15838 – Vorteile für Finanzdienstleister</b> München (9:30 – 17:00h)	Die neue Norm legt erstmals bestimmte Mindestanforderungen für die Leistungserbringung von Contact Centern fest. C.M.B.S.-Tagesworkshop speziell für die Leitung von Inhouse Center und Outsourcing-Center von Banken und Versicherungen
<b>23.-24.09.2010</b>	<b>be.connected;</b> Frankfurt Messe	Die Messe für die Customer Management Community <a href="http://www.beconnected-messe.de">www.beconnected-messe.de</a>
<b>27.09.2010</b>	<b>Call Center – heute und morgen,</b> Erlangen/Röckenhof	Infoveranstaltung Marketingverein Erlangen Vortrag und Diskussion mit Manfred Stockmann
<b>29./30.09.2010</b>	<b>Contact Center Trends,</b> Frankfurt Commerzbank Arena	Vortrag: Qualitätsmanagement: Das Spektrum zwischen Minimalismus und Excellence! Moderation des Dialogforum: „Qualitätsmanagement im Kundendialog“
<b>05/06.10.2010</b>	<b>Call Center Science,</b> Leipzig	Seminar der profiTel-Akademie zu erfolgreicher Arbeitsorganisation, zum Projekt- und Zeitmanagement - <a href="http://www.profitel.de">www.profitel.de</a>
<b>12./13.10.2010</b>	<b>Voice Days Plus,</b> Nürnberg	Moderation des Demoforum „Plattform für die Kunden-Interaktion“
<b>14.10.2010</b>	<b>13. Call Center Convention, „Markets in motion - Taking a look at customer care in Europe, Asia and America“,</b> Wien	Podiumsdiskussion: „International customer care – common and different grounds“. Unter der Moderation von Manfred Stockmann spüren Experten Entwicklungen und Trends verschiedener Märkte auf und berichten von ihren Erfahrungen im Business.
<b>21./22.10.2010</b>	<b>Prozesse im CRM und Call Center,</b> Frankfurt/Main	Ein Seminar der profiTel Akademie mehr unter: <a href="http://www.profitel.de">www.profitel.de</a>
<b>09./10.11.2010</b>	<b>StrategieTage CRM &amp; Call Center 2010,</b> Schloss Bensheim	Vortrag: Call Center Zertifizierung – Sinn, Nutzen, Möglichkeiten <a href="http://www.businessfactors.de">www.businessfactors.de</a>
<b>18./19.11.2010</b>	<b>Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert messen,</b> Frankfurt	Ein Seminar der profiTel Akademie mehr unter: <a href="http://www.profitel.de">www.profitel.de</a>
<b>23./24.11.2010</b>	<b>Der Qualitymanager/Auditor der DIN EN 15838 für Contact Center,</b> Dortmund	Ein Seminar der profiTel Akademie mehr unter: <a href="http://www.profitel.de">www.profitel.de</a>