



Manfred Stockmann, Jg. 1961

Geschäftsleitung

C.M.B.S. Managementberatung

Roggensteinerstr. 23 F

D-82140 Olching bei München

E-Mail: ms@cmbbs.de

Manfred Stockmann beschäftigt sich seit Mitte der 80er Jahre mit dem Aufbau und der Weiterentwicklung von Personal- und Organisationsprozessen in Unternehmen, seit 1994 auch mit Fokussierung auf Contact Center Organisation und Kundenkommunikation. Nach verschiedenen Führungspositionen in der Finanzdienstleistung und Logistikbranche, wobei er immer wieder für die Reorganisation oder den Aufbau von Unternehmenseinheiten (auch Call Centern) und die Einführung von QM-Systemen verantwortlich war, gründete er 2002 die C.M.B.S. Managementberatung für Personal- und Organisationsentwicklung. Hier begleitet er mit seinen Mitarbeitern und Partnern europaweit Unternehmen bei sensiblen Veränderungsprozessen in der Aufbau- und Ablauforganisation, im Bereich der Produktivitätsoptimierung sowie bei der Konzeption von Customer Service Einheiten.

Während der letzten Jahre war er zudem in verschiedenen Ausschüssen und Arbeitskreisen u.a. beteiligt an der Entwicklung der Branchenzertifikate für Customer Contact Agent, Sales Agent, Team Manager und General Manager sowie am Ausbildungsberuf Servicefachkraft/ Kaufmann für Dialogmarketing. Manfred Stockmann ist zertifizierter TQE-Fachauditor und Prüfer für alle Personenkompetenz-Zertifikate (Agent und Manager) der Hanseatischen Zertifizierungsagentur HZA, Hamburg. Von Anfang 2006 bis Ende 2009 vertrat er als Obmann des Normenausschusses NAGD-04-28-AA im DIN die deutschen Interessen im europäischen CEN Normungsvorhaben für "Customer Contact Center" (prEN 15838).

Er ist Autor zahlreicher Artikel in Fachpublikationen sowie gefragter Referent und Moderator bei Seminaren und Fachkongressen.

Manfred Stockmann engagiert sich seit 1996 im Call Center Forum Deutschland e.V. und seit 2000 im Vorstand. Als Präsident zeichnet er seit 2003 u.a. verantwortlich für die Presse- und Lobbyarbeit sowie internationale Kontakte. Er ist Gründungsmitglied der europäischen Branchenvereinigung ECCCO und dort seit 2002 zudem als Vice-President zuständig für Internationales Benchmarking und die Verbandskommunikation.

In diesen Funktionen ist er u.a. Mitglied des Fachbeirates der Call Center World Kongressmesse und der Competence Site Call Center sowie Mitglied der Jurys für den CAT-Award, die Voice-Awards, des CCF-Service Champs und der ECCCO-Awards.



Logo C.M.B.S.

www.cmbbs.de



Logo Call Center Forum

www.ccf-ev.de



Logo ECCCO

www.eccco.eu