

7. Management Circle Strategietagung

Die digitale Zukunft des Kundenservice

Exklusiv dazu buchen
Future Skills Workshop
Donnerstag, 26. Oktober 2023

**Revolutionäre Customer Experience
durch GPT und generative KI**

- ▶ Welche neuen Möglichkeiten bringen ChatGPT, generative KI und Co. im Service?
- ▶ Datengesteuerte Analysen und Big Data zur optimalen Kontaktprävention
- ▶ Was braucht es, um „Cloud Ready“ zu sein? Sind Sie es schon?
- ▶ Next best Action – Wie KI Ihren Service optimal unterstützen kann
- ▶ Digitale Prozesse wirklich vom Kunden aus denken!
- ▶ Multi Experience – No Touchpoints
- ▶ Hyperpersonalisierung durch KI – Fluch oder Segen?

Mit Beiträgen u. a. von



Max Thinius
Futurologe und Zukunftsgestalter



Thomas Graf
Eckes-Granini Group GmbH



Christiane Konrad
RTL Interactive GmbH



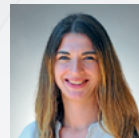
Sergej Krieger
Malteser Hilfsdienst gGmbH



Daniela Grumbach
Hailo Digital Hub



Michael Fabian
snocks



Laura Haase
HERMA GmbH



Nils Bouwman
R+V Service Center GmbH



Wolfgang Braun
Nestlé Deutschland AG

24. + 25. Oktober 2023 in Frankfurt/M.

Gold Supporter



Silver Supporter



Bronze Supporter



Medienpartner



Bis zum
31. Juli 2023
anmelden und
€ 150 sparen!

Veranstalter



Alle Infos unter www.managementcircle.de/digitaler-kundenservice

Herzlich willkommen!

Die Revolution läuft – generative Künstliche Intelligenz rund um ChatGPT von OpenAi hat sich in den letzten Monaten rasant entwickelt. In der Kundeninteraktion wird einer breiten Öffentlichkeit deutlich, wie stark sich unser Kontakt an der Kundenschnittstelle ändert.

In der heutigen digitalen Ära sind Kundenservice-Plattformen mit KI-basierten Algorithmen zu einem unverzichtbaren Werkzeug geworden. Unternehmen wollen rund um die Uhr mit ihren Kunden kommunizieren, Anfragen präzise beantworten und personalisierte Lösungen anbieten. Inmitten dieser technologischen Innovationsspirale gewinnt der menschliche Kontakt im Kundenservice weiter an Wert und Komplexität.

Die Integration von ChatGPT eröffnet uns neue Möglichkeiten, um den Kundenservice effizienter, präziser und menschlicher zu gestalten. Durch den Einsatz dieser Technologien können Unternehmen ihre Mitarbeiter entlasten, repetitive Aufgaben automatisieren und wertvolle Zeit für die persönliche Interaktion mit dem Kunden ermöglichen.

Auf unserer Strategietagung werden wir Ihnen die Gelegenheit geben, die neuesten Trends, Best Practices, Technologien und Erfolgsgeschichten im Bereich des digitalen Kundenservices kennenzulernen. Unsere praxiserfahrenen und wissenschaftlich forschenden Redner und Experten werden Ihnen einen umfassenden Einblick in die Zukunft der Technologien geben, die den Kundenservice vorantreiben. Sie werden erfahren, wie Unternehmen durch den ausgewogenen Einsatz von ChatGPT, KI und menschlichen Ressourcen ihre Effizienz steigern, die Kundenzufriedenheit erhöhen und langfristige Beziehungen aufbauen.

Tauschen Sie sich aktiv mit Branchenkollegen aus, knüpfen Sie Kontakte und Partnerschaften. Lernen Sie von den Erfahrungen unserer Best Practice Unternehmen und gewinnen Sie wertvolle Einblicke und neue Perspektiven für den Einsatz in Ihrem Unternehmen.

Was ist state of the art? Wohin geht die Reise und was ist für Sie sinnvoll? Antworten auf diese Fragen erhalten Sie am **24. und 25. Oktober in Frankfurt/M.** Wir freuen uns auf Sie!

Nicole Wohnhaas



Konferenzmanagement
Nicole Wohnhaas
Congress Director Product
Management Circle AG

Verena Fink



Moderation & Vorsitz
Verena Fink
Geschäftsführerin
Woodpecker Finch GmbH

Der Fachbeirat

Wir danken den Expertinnen und Experten aus Beratung und Praxis für die Ideen und Unterstützung bei der Gestaltung der Strategietagung.



Andreas Klug
ITyX AG



Sylke Dörr
Sematell GmbH



Nils Bouwman
**R+V Service
Center GmbH**



Kathrin Stapel
Soka-Bau

Neugierig geworden?

Hier finden Sie die Lebensläufe des Fachbeirats sowie der Referentinnen und Referenten:
www.managementcircle.de/digitaler-kundenservice

3 Gründe, an der Strategietagung teilzunehmen



Impulse für die Zukunft

Hören Sie zukunftsweisende Best Cases namhafter Referentinnen und Referenten und erfahren Sie, wie Sie mit Ihrem Unternehmen in die Zukunft denken und Ihre Organisation auf die Zusammenarbeit mit den neuesten Technologien vorbereiten.

Erhalten Sie neue Ideen und lassen Sie sich anregen, „out of the box“ zu denken.



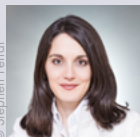
Exzellente Wissensvermittler

Anerkannte und erfahrene Expertinnen und Experten, die die Digitalisierung im Kundenservice in ihrem Unternehmen verantworten, geben ihr umfangreiches Fachwissen an Sie weiter.



Praxisaustausch

Tauschen Sie sich direkt mit unseren Expertinnen und Experten vor Ort aus, nehmen Sie Wissen aus der Praxis für die Praxis mit und diskutieren Sie live mit Fachkolleginnen und Fachkollegen über aktuelle Herausforderungen. Nutzen Sie den branchenübergreifenden Wissens- und Meinungsaustausch, knüpfen Sie wertvolle Kontakte und bauen Sie Ihr Netzwerk aus.



Vorsitzende und Moderation
Verena Fink | Geschäftsführerin | **Woodpecker Finch GmbH** | Köln

8.15 Teilnehmer Check-in und Eröffnung Fachausstellung

9.00 Eröffnung der Strategietagung durch Management Circle und durch die Vorsitzende

Anpassungsfähigkeit und Innovation als Schlüssel zum Erfolg

9.15 **Wir müssen anders denken lernen, um die Zukunft zu gestalten!**

- KI wird die Art wie wir leben, arbeiten und kommunizieren nachhaltig ändern!
- ChatGPT und andere – neue Geschäftsmodelle, Möglichkeiten oder doch Gefahren?
- Von der Digitalisierung (der Technologie) zur neuen "Digitalität" (+ Realität) im Kundenservice.

Max Thinius | Futurologe und Zukunftsgestalter | Berlin



10.15 **Business Speed Dating**



Knüpfen Sie so viele interessante Businesskontakte wie möglich und lernen Sie in kürzester Zeit Gleichgesinnte kennen. Beim anschließenden Networking in den Pausen und beim Abendevent haben Sie die Möglichkeit, die Gesprächspartner, die einen bleibenden Eindruck hinterlassen haben, näher kennenzulernen. Sie können Ihr Gespräch noch einmal vertiefen und Ihre Visionen austauschen. Unser Tipp: Bringen Sie genügend Visitenkarten mit.



10.45 **Sind Sie „Cloud Ready“? Chancen für den Kundenservice und Voraussetzungen im Unternehmen**

- Cloud im Kundenservice: Herausforderungen und Chancen*
- Schlüsselaspekte der Cloud-Bereitschaft: MVP, Umsetzungsgeschwindigkeit und Organisationsflexibilität*
- Die ganzheitliche Cloud-Transformation: Technologie, Strategie und Zukunftsfähigkeit*

Roland Ruf | Geschäftsführer | **Ruf Beratung** | Essen



11.15 Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

11.45 **Buzz Words im Kundenservice und was darunter eigentlich verstanden wird**

Conversational Commerce, Chat GPT (Maschine ver. Mensch), Nachhaltigkeit, ... Buzz Word Bingo: Wir helfen sich im Dschungel der Fachbegriffe zurecht zu finden. Kurze Einordnungen, Erläuterungen und ein „Auseinander dividieren“ erwartet Sie in den folgenden 30 Minuten.

Moderation: **Verena Fink**

Insiderwissen



Cloud Ready, Sie auch?

12.15 Entwicklung einer Servicestrategie und der Weg zum digitalen Kundenservice bei HERMA

- Vorgehensweise bei der Strategieentwicklung
- Bewertung, Entwicklung und Aufbau digitaler Tools
- Status Quo und Ausblick Kundenportal „myHERMA“

Laura Haase | Projektleiterin After Sales Strategie & Digital Services | **HERMA GmbH** | Filderstadt
Tobias Erhardt | Leiter Service und Dokumentation | **HERMA GmbH** | Filderstadt



12.45 Mittagspause und Besuch Fachausstellung

DIGITALE TRANSFORMATION und EFFIZIENZ

14.15 Was die neuen KI Modelle in Speech Analytics & Qualitätsmanagement leisten

- Die Grenzen traditioneller Speech Analytics: Warum die klassischen Textsuchmaschinen überholt sind
- Sofortige Implementierung: Wie die Systeme ohne vorheriges „Training“ in allen Kommunikationskanälen sofort einsatzbereit sind
- Unentdecktes Potential: Wie diese revolutionäre Technologie Erkenntnisse ermöglicht, die mit bisherigen Methoden unerreichbar schienen

Rainer Wilmers | Geschäftsführer | **AC Süppmayer GmbH** | Saarbrücken



14.45 „Digital Rockstars“ - Kundenservice ganz neu!



Innovative Unternehmen präsentieren in 7 Minütigen PechaKucha-Vorträgen ihre KHLösungen und Services. Am Ende entscheiden die Teilnehmer, wer „Digital Rockstar“ wird!
.Kurz, knapp, aber mit Wucht.



15.15 Intelligenter Einsatz moderner Technologien zur Performancesteigerung im Kundenservice

- Performance-Ziele im Kundenservice und Technologie als Enabler
- Relevante Technologiekomponenten und Zielarchitektur im Kundenservice
- Der technologieunterstützte Weg zur performanten Service-Organisation

Sven Beiling | Managing Director | **junokai GmbH** | Berlin

Technologie-
überblick



15.45 Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung



16.15 **Elderly care – Geh'ts Oma gut?**

- KI im Alter – Fluch und Segen
- Außer Spesen nichts gewesen oder vielleicht doch das Big Business? – Das Projekt Malteser Care
- Lessons learned aus dem gemeinsamen Projekt Malteser und R+V

Sergej Krieger | Prozessmanagement Hausnotruf | **Malteser Hilfsdienst gemeinnützige GmbH** | Köln

Nils Bouwman | Betriebsstättenleiter | **R+V Service Center GmbH** | Wiesbaden



© Christian Deitche

16.45 **DSGVO versus KI – ein Blick auf die Rechtslage in Deutschland**

- Die KI-Verordnung der EU – aktueller Stand der Gesetzgebung und Verlautbarungen der Aufsichtsbehörden
- Datenschutz, Geschäftsgeheimnisse und Urheberrecht
- KI-Richtlinien im Unternehmen und Haftung

Dr. Michael Rath | Rechtsanwalt, Fachanwalt für IT-Recht, Partner | **Luther Rechtsanwaltsgesellschaft mbH** | Köln



© Jörg Medrow/taif

17.15 **Was geht in Sachen AI und Chat GPT wirklich? Vom Hype zum Mainstream**

-
-
-

Sven Göth | Business Futurist, Experte für Innovation und Managing Director/Co-Founder, Futuriser | Hannover



18.00 Ende des ersten Konferenztages mit anschließendem Abend-Event

18.30 **ABENDEVENT**

In einer typisch Frankfurter Schankwirtschaft lassen wir den ersten Konferenztag in informeller Runde ausklingen. Management Circle und infinit.cx laden Sie zu einem gemeinsamen Abendessen ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und diskutieren Sie die Themen des Tages mit Referenten und Teilnehmern und nutzen Sie die Gelegenheit, wertvolle Kontakte zu knüpfen.

Ihr Gastgeber





Vorsitzende und Moderation
Verena Fink | Geschäftsführerin | **Woodpecker Finch GmbH** | Köln

8.15 Öffnung der Fachausstellung

8.45 Begrüßung und Überleitung zum zweiten Konferenztage durch Verena Fink

MENSCHEN MITNEHMEN und Chancen

IM DIGITALEN WANDEL nutzen

9.00 **Future Skills: Menschliche Antworten auf digitale Fragen**

- Neben Digitalisierung ist die Nachhaltigkeit Kerntreiber der aktuellen Transformation
- Verantwortung nicht nur für den Wandel des Klimas sondern auch für uns persönlich
- (Self-)Leadership und kompetente Kommunikation sind nicht nur im Umgang mit Kunden gefragt

Thomas Graf | Director Corporate Communication | **Eckes-Granini Group GmbH** | Nieder-Olm



9.30 **Müll in Daten umwandeln und damit EU Ziele erreichen - qualitatives Leadmanagement und was das mit Persönlichkeit zu tun hat.**

- Wie man Müll in Daten umwandelt und damit EU Ziele erreichen kann
- Aufbau eines Qualitativen Leadmanagement und Funnels
- People machen business - Persönlichkeiten spielen hier neben KI, Daten und Funnel die Hauptrolle

Daniela Grumbach | Interimsleitung Marketing & Digital | **Hailo Digital Hub** | Gießen



10.00 **Gute Automatisierung ist persönlich**

- Historische Daten und Echtzeitinfos am Touchpoint nutzen
- Automatisierung zur rechten Zeit, am rechten Ort in der Customer Journey
- Persönlicher Kontakt als Zünglein an der Waage

Benjamin Gebauer | Head of Portfolio Development | **infini.cx** | München



10.30 Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

DIGITALE UX

11.00 **Vom Sinn und Unsinn der Hyperpersonalisierung**

Von Kundensegmentierung geht der Trend zu 1:1 Personalisierung. Die Gegner reden von Überpersonalisierung, Verletzung der Privatsphäre oder Stalking-Gefühlen, ineffizienten 1:1 Lösungen in Zeiten von Standardisierung und wechselnden Motivationsstrukturen potenzieller Käufer: Bis wohin lohnt sich der Aufwand im Kundenkontakt und lohnt er sich überhaupt?

Ihre Meinung ist gefragt! Diskutieren Sie gemeinsam mit unserer Moderatorin, bringen Sie sich aktiv ein und nehmen Sie Platz auf dem Podium.

Moderation: **Verena Fink**

Podiums-
diskussion

12.00 **Einblick in unsere Startup Bubble bei Snocks: Von manueller zu automatisierter Bearbeitung**

- Entstehung des Customer Support: Wie aus der Assistenz der Geschäftsführung eine eigenständige Abteilung wurde
- Herausforderungen und Struggles: Probleme und Schwierigkeiten mit denen wir kämpfen
- Kostensenkungsmassnahmen durch Automatisierung: Aktueller Stand mit automatisierten Tickets, Chat GPT und Chatbots

Michael Fabian | Coordinator Customer Service | **Snocks GmbH** | Mannheim



12.30 Business Lunch und Besuch der Fachausstellung

14.00



(Digital) Innovation Talk

Wie aus einem (digitalen) Problem oder einer konkreten Herausforderung eine Lösung wird. Anbieter und Kunde stellen Ihnen einen konkreten Fall aus der Praxis vor. Kurze Use Cases und die spannende Lösungen dazu.



Optimieren Sie mit künstlicher Intelligenz Ihren Kundendialog

14.30 **Einsatz von KI im interaktiven Kundenservice bei RTL+**

- Warum ist Interaktion im Kundenservice wichtig?
- Inwieweit kann KI bei Automatisierung im Kundenservice unterstützen?
- Best Practice: Wie lässt sich ein Use Case aufsetzen, um schnell und ohne hohen Aufwand zu ersten Erkenntnissen zu kommen?

Christiane Konrad | VP Customer Retention & Customer Care | **RTL Interactive GmbH** | Köln



15.00 **Künstliche Intelligenz für die Klassifizierung von Kundenanfragen – Wunsch und Wirklichkeit**

- Auf der Suche nach der besten Lösung für die automatisierte Klassifizierung von Kontakten
- Spannende Einblicke in die Umsetzung bzw. AI hinter die Kulissen geblickt
- Waren wir erfolgreich? Wie messen wir dies eigentlich?

Wolfgang Braun | Consumer Engagement Services Lead | **Nestlé Deutschland AG** | Frankfurt



15.30 Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

Hallo Neue Welt, Hallo Future Skills!

15.45 **Human is the next big KPI**

- Menschliche Kompetenzen als Schlüssel im Digitalzeitalter
- Neubewertung von Arbeit und Gemeinschaftsrollen
- Umgang mit wachsender Komplexität durch gezieltes Handeln

Bastian Bärenfänger | Global Head of Business Education & Education Transformation | **Henkel** | Hamburg (bis März 2023)



16.15 **Künstliche Intelligenz im Kundenservice und ihre Auswirkungen auf die Psyche**

- Wie die Künstliche Intelligenz die emotionale Stabilität unserer Mitarbeiter/innen bedrohen kann
- Empfehlungen aus der Resilienzforschung und Positiven Psychologie zum Umgang mit der wahrgenommenen Bedrohung
- Führungsstrategien zur mentalen Stabilisierung und zum souveränen Umgang mit der KI

Dr. Miriam Fritsch-Kümpel | Beraterin, Autorin, Trainerin und Coach | **Team of Experts** | Hochheim



17.00 Zusammenfassung durch die Moderatorin und Ende der Strategietagung

Future Skills Workshop

Die Arbeit mit und an den Menschen

Wenn Sie Ihre Mitarbeitenden heute schon für die Arbeit von morgen aufstellen möchten, ist genau das hier Ihr Workshop!



Kompetenzen ändern sich

40% der Kernkompetenzen werden sich in den nächsten Jahren als solche verändern. Mit Empathie, Kreativität, kritischem und analytischem Denken rücken menschliche Fähigkeiten in den Vordergrund.



Mitarbeitende entwickeln

50% der Mitarbeitenden müssen laut dem „Future of Jobs Report“ vom Weltwirtschaftsforum umgeschult werden und laut Harvard Business misst man einer Kompetenz ganz besondere Aufmerksamkeit bei: einer ausgeprägten sozialen Kompetenz.



Zeigen Engagement

Laut Gallup haben im Jahr 2022 nur 13% der Befragten ein durch Führung positiv geprägtes Arbeitsumfeld, das in einer hohen emotionalen Bindung resultiert. Die gute Nachricht: Unternehmen können mit ihrer Führungskultur der Wechselbereitschaft aktiv gegensteuern.

Soziale Kompetenz ist der Schlüssel zur Entwicklung und Wandlungsfähigkeit erfolgreicher Unternehmen

- ✓ Sie stärkt die menschlichen Fähigkeiten der Zukunft & wirkt dem Fachkräftemangel entgegen!
- ✓ Sie formt Ihre Kultur & erweckt sie zum Leben!
- ✓ Sie gestaltet Ihre Führungskompetenzen & sichert Engagement!
- ✓ Sie kommuniziert Ihre Werte und Botschaft & zieht Talente ins Unternehmen!
- ✓ Sie beflügelt die Zusammenarbeit und baut die Teams der Zukunft!
- ✓ Sie lässt Sie Ihre unternehmerischen Ziele der digitalen Transformation erreichen!

Seminarzeiten

Am Seminartag Empfang mit Kaffee und Tee ab 8.30 Uhr

Beginn

Business Lunch

Ende

9.00 Uhr

12.30 Uhr

17.30 Uhr

Am Seminartag sind Kaffee- und Teepausen in Absprache mit dem Referenten und den Teilnehmern vorgesehen.

Unser Future Skill Workshop, damit die Reise der Veränderung ans Ziel kommt

Was heute unter dem Buzzword Soft Skills gehandelt wird sind in Wirklichkeit menschliche Fähigkeiten & Qualitäten, die wir als essentiell erachten, wenn Sie organisatorischen, sogar gesellschaftlich-kulturellen Wandel ermöglichen wollen. Unser Workshop bietet einen kompakten & tiefgehenden Impuls zu sozialer Kompetenz, in Verbindung mit realitätsnaher Anwendung um eine intensive Lernerfahrung sicherzustellen. Der Einbezug des konkreten Arbeitsalltags der Teilnehmenden verstärkt diese Lernerfahrung.

Die Inhalte

1. Empathie & Achtsamkeit

Was ist das überhaupt und wie können wir bestmöglich miteinander sein?

1.

2. Charme & Kommunikation

Wie stiften wir an & ermöglichen Diskurs, als guter Kommunikator?

2.

3. Denken & Lernen

Wie lösen wir heute die komplexen Themen für morgen?

3.

4. Teamwork & Kollaboration

Wie gestalten wir die erfolgreichen Teams der Zukunft?

4.

„Menschliche Fähigkeiten gewinnen an Bedeutung als Ergänzung zur fortschreitenden Digitalisierung und künstlichen Intelligenz!“



Ihr Referent

Bastian Bärenfänger
Gründer | SIOMO

Zertifizierter Empathie Trainer,
Agile Coach, Business Trainer,
Teampayer & Human

Gold Supporter



Infini.cx GmbH – DIE Spezialisten in der DACH-Region für profitable Kundenbindung und Differenzierung durch gelungene Kundenerlebnisse. Das leisten wir seit über 40 Jahren mit Begeisterung, Beratung und Technologie. Die infinix group ist Genesys Gold-Partner und verfügt über ein umfassendes Netzwerk weiterer Lösungs- und Beratungspartner. Die infinix group – das sind die Customer-Experience-Berater Futurelab GmbH, die Mittelstands-Magier Deliberate GmbH, die Schweizer Gelassenheit Customer Interaction Solutions AG und die Enterprise-Experten infinix GmbH. EINFACH MACHEN @ infinix group für #Omnikanal #Kundenservice und #CX #Lösungen.
www.infinix.cx

Silver Supporter



AC Süppmeyer GmbH – Wir bieten mit QNova eine ausgezeichnete Lösung für die Digitalisierung von Qualitätsmanagement, E-Learning, digitaler Einarbeitung, Speech Analytics und Training & Coaching. Wir beraten Unternehmen bei der Optimierung von Prozessen & Dienstleistersteuerung. Unser Team übernimmt optional Qualitätsmessungen in allen Sprachen.
www.acsueppmayer.de



Junokai – junokai ist ein führendes Beratungsunternehmen für Kundenservice und Customer Experience in der DACH Region. Unsere 40 Consultants unterstützen Unternehmen aller Branchen dabei, ihren Kundenservice und die Customer Experience zu optimieren. Wir bieten unsere Beratung als End-to-End Leistung an, von der Strategie über die fachliche Konzeptionierung bis hin zur technisch-prozessualen Umsetzung.
www.junokai.de

Bronze Supporter



Capita – Beratung, digitale Services, neue Technologien: Mit innovativen Lösungen gestalten wir bessere Kundenerlebnisse. Capita ist einer der führenden europäischen Outsourcing-Dienstleister: Wir übernehmen das Customer Management für Unternehmen und gestalten ihr Servicedesign neu. Wir begleiten unsere Auftraggeber bei ihrer digitalen Transformation und stärken sie für Herausforderungen der Zukunft.
www.capita-europe.com/de

Flixcheck – ...

www.URL.de



Aussteller



Sematell – Sematell ist einer der Pioniere im Bereich KI-basierter Contact Center Software. Die intelligente Kundenservice Software ReplyOne analysiert Anfragen aus allen schriftlichen Kommunikationskanälen und ermöglicht Servicemitarbeitern, Kundenanfragen schneller und besser zu beantworten. Über 150 Unternehmen erhöhen mit ReplyOne die Qualität und Effizienz ihres Kundenservice – in über 70 Sprachen.
www.sematell.com

Medienpartner



Call Center Profi – Als Fachmagazin für professionelles Servicemanagement begleitet CallCenterProfi die Entwicklungen des Kundenservice in die digitale Zukunft. Wir berichten regelmäßig über organisatorische, unternehmerische und technische Neuerungen quer über alle wichtigen Branchen aus den Bereichen Call- und Service Center. Mit ausführlichen und praxisorientierten Entscheidungshilfen unterstützen wir Sie bei Ihrer täglichen Arbeit, medienübergreifend in der Fachzeitschrift sowie digital und das auf hohem journalistischem Niveau.
www.callcenterprofi.de



TeleTalk – Kundendialog für Profis: Das führende monatliche Fachmagazin für Customer Care und Servicemanagement informiert branchen- und medienübergreifend über alle relevanten Entwicklungen rund um einen erfolgreichen Dialog mit dem Kunden. Neben allen Aspekten eines modernen, multimedialen Kundenservice- und Customer Care Managements, stehen Informationen über neue Produkte und technische Entwicklungen im Mittelpunkt der Berichterstattung.
www.teletalk.de

Sie möchten als Sponsor oder Aussteller auf der Strategietagung auftreten?

Präsentieren Sie sich potenziellen Kunden aus dem Kundendialog

Die Kommunikations- & Contact-Center-Branche entwickelt sich rasant und steht immer wieder vor neuen Herausforderungen und Entwicklungen. Wir bieten Ihnen die perfekte Plattform, um die neuesten Trends, Technologien und Produkte kennen zu lernen und mit interessierten Besuchern und bestehenden Kunden in Kontakt zu kommen.

Nutzen Sie die Veranstaltung als idealen Raum für Business & Networking und helfen Sie dabei, zeitgemäßen Kundenservice in Unternehmen voranzutreiben.

Rufen Sie uns gerne an oder schreiben Sie eine E-Mail – Gemeinsam finden wir das perfekte Partnerangebot für Sie.



Claudia Mühler
 Senior Project Manager Sales
 Telefon: +49 6196 4722-679
claudia.muehler@managementcircle.de



Natascha Höppner
 Project Manager Sales
 Telefon: +49 6196 4722-688
natascha.hoepfner@managementcircle.de



Bis zum
31. Juli 2023
anmelden und
€ 150 sparen!

7. Management Circle Strategietagung

Die digitale Zukunft des Kundenservice

24. + 25. Oktober 2023 in Frankfurt/M.

Die digitale Zukunft des Kundenservice 2023 – jetzt anmelden!



**KOSTENLOSE
RÜCKTRITTSGARANTIE**

Die kostenfreie Stornierung ist bis zu
4 Wochen vor Beginn der Konferenz möglich.



Der einfachste Weg

www.managementcircle.de/digitaler-kundenservice

oder das Anmeldeformular zum Ausfüllen: www.managementcircle.de/form

Veranstaltungsort / Zimmerreservierung

Steigenberger Frankfurter Hof • Am Kaiserplatz, Bethmannstraße 33 • 60311 Frankfurt am Main • Tel.: +49 69 215-920

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

Anmeldebedingungen

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für die zweitägige Strategietagung beträgt inklusive Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Dokumentation und der Abendveranstaltung € 2.395,-. Bei Einzelbuchung des Future Skills Workshops beträgt die Teilnahmegebühr € 1.495,-. Bei Buchung von drei Tagen beträgt die Teilnahmegebühr € 3.290,-. Sie sparen € 600,-! Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Buchen Sie ohne Risiko: Bis vier Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren.** Bei späterer Stornierung oder Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. gesetzliche 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.



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

Management Circle AG
Postfach 56 29
65731 Eschborn/Ts. (Germany)

➔ Anmeldung / Kontakt

✉ anmeldung@managementcircle.de

☎ +49 6196 4722-700

📧 kundenservice@managementcircle.de