

TeleTalk im Gespräch mit

Wolfgang Wiencke



CEO profitel@consultpartner und Veranstalter der
1. Dualen Kundenservice-Konferenz

Herr Wiencke, die Profitel@Consultpartner setzt schon seit Jahren erfolgreich auf Blended Learning für Schulung und Training. Wo liegen die Vorteile dieses Konzepts?

Wolfgang Wiencke: Das Blended Learning, also die Zusammenführung von Distance-Learning-Elementen und Präsenzformaten, ermöglicht eine effizientere und kostengünstigere Vermittlung von Schulungs- und Trainingsinhalten. Die Trainingsinhalte sind flexibel und können den Lernmöglichkeiten und Wünschen der Lernenden optimal angepasst werden. Zudem lässt sich die Nachhaltigkeit des Gelernten durch den Einsatz digital präsentierter Lern-, Wiederholungs- und Motivationseinheiten deutlich fördern, was jüngeren Zielgruppen entgegen kommt, die gern Schulungs- und Lerninhalte auch auf Tablets oder Smartphones bearbeiten.

Mit Ihrem neusten Projekt, dem „Dualen Kundenservice Campus“ machen Sie auf Basis des Blended Learning nun den nächsten Schritt in den Konferenzbereich. Worin sehen Sie den Unterschied Ihres Konzepts zu anderen Veranstaltungen?

WW: In einer spürbaren Verknappung, was sowohl die finanziellen als auch die zeitlichen Ressourcen betrifft, müssen Formate in der Aus- und Weiterbildung und auch im Konferenzbereich angeboten werden, die dieser Ressourcenknappheit entgegenkommen. Aber auch der Aspekt, dass das in einer Konferenz aufgenommene Wissen nicht mehr genügt, um die persönlichen und auf die eigene Company bezogenen Fragestellungen zu beantworten, spielt eine Rolle. Zudem stellen wir fest, dass die reine Wissensvermittlung nicht mehr genügt. Teilnehmer möchten auch nach der Konferenz insbesondere mit Kollegen und ggf. auch Experten weiter im Kontakt bleiben, um sie bei eigenen Fragestellungen ansprechen zu können.

Im September startet die „1. Duale Kundenservice-Konferenz“, die sich mit den Erwartungen der Generationen X,Y und Z an den Kundenservice beschäftigen wird. Was genau erwartet die Teilnehmer?

WW: Den Anstoß zu dieser dualen Kundenservice-Konferenz gaben neben den skizzierten Entwicklungen auch unsere 10-jährigen Erfahrungen mit dem von uns veranstalteten CallCenterCampus Mallorca. In Zeiten des rasanten digitalen Wandels brauchen wir aktuelles Wissen, Gedankenaustausch und intensive Businesskontakte und sogar Business-Freundschaften. Der Kundenservice-Campus ist dafür ein innovatives Meetingformat, das sowohl den persönlichen Wünschen als auch der Ressourcenknappheit Rechnung trägt. Die Duale Konferenz besteht zum einen aus einer Online-Konferenz, der man vom Schreibtisch aus beiwohnen kann, ohne zu reisen. Diese findet am 16. September 2016 statt. Zum anderen aus einem Präsenzteil mit Podiumsdiskussion, Workshops und der Möglichkeit für ein intensives, persönliches Networking zum Beispiel bei unserem exklusiven Dinner. Das findet eine Woche später, am 23. September 2016 statt und bildet auch die Grundlage für den Campus-Business-Club / Customer Service, wo Kontakte im digitalen Forum weiter gepflegt und ausgebaut werden können.

Was kostet das Event und für wen ist es interessant?

WW: Interessant ist es für alle (angehenden) Führungskräfte, die Interesse an Customer Service-Themen haben. Wer nur die online-Konferenz am 16. September besuchen möchte, zahlt € 189,00 zzgl. MwSt., beide Module kosten all inklusive, das heißt inklusiv Übernachtung, Frühstück, festlichem Dinner mit Überraschungen, insgesamt € 890,00 zzgl. MwSt. Außerdem bieten wir ein Live-Streaming der Präsenzveranstaltung für alle, die nicht vor Ort sein können.

Mit der ersten dualen Kundenservice-Veranstaltung geben Sie zeitgleich den Startschuss für eine Customer Service-Expert-Community. Was ist Ihre Vision dabei?

WW: Die Vision, die übrigens gar keine Vision mehr ist, sondern konkrete Realität, stammt aus der Erkenntnis, dass es im deutschsprachigen Raum keine spezielle Kundenservice-Community gibt, die weitgehend frei ist von Werbung und wirkliche Lebenshilfe für Customer Service-Interessierten anbietet. Insofern ist mit dem Start der dualen Kundenservice-Veranstaltung auch der Startschuss für eine Customer Service-Expert-Community erfolgt. Das zentrale Format dieser Community wird ein umfangreiches digitales Forum sein, in Verbindung mit einem BLOG. Hier können sich aber auch Aktivitäten entwickeln bis hin zu digital abgewickelten Stammtischen, aber auch reale vor Ort-Stammtische in verschiedenen Regionen sind denkbar.

Ausführliche Informationen: ccampus.de

**Das Gespräch führte
Manuela-Micheli Liebsch**