

TBS NRW
z.H. Ulrike Henseleit
Westenhellweg 92 - 94
44137 Dortmund

ANMELDUNG

Ausschneiden und
zusenden oder faxen.

Fachtagung „Arbeit am Gängelband“, Kassel, 16. bis 18. November 2010

Ein Freistellungs- und Kostenübernahmebeschluss des BR/PR vom _____ liegt vor.
Dürfen wir Ihnen Seminarladungen, Newsletter etc. per Mail senden? ja nein

Name/Vorname _____
Firma/Dienststelle _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Telefon dienstlich _____ Fax _____
E-Mail _____
Gewerkschaft _____
Datum/Unterschrift _____

Wir nehmen mit _____ Personen verbindlich teil.
Wir bitten um Hotelreservierung für _____ Personen
vom: _____ bis: _____

Organisatorisches

Wir bitten um Anmeldung mit anhängendem Abschnitt. Die Abrechnung erfolgt über die TBS beim DGB NRW e.V. Bitte überweisen Sie die Teilnahmegebühr von 685 € (zuzügl. 220 für Ü+F) auf das Konto 1075 0265 00, SEB Bank AG Oberhausen, BLZ 360 101 11 und geben Sie auf der Überweisung die Veranstaltung und den/die Namen der TeilnehmerInnen an.

Die TBS behält sich das Recht vor, bei zu geringer TeilnehmerInnenzahl die Tagung spätestens eine Woche vor Tagungsbeginn abzusagen, evt. gezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet. Bei Absagen der Teilnahme später als eine Woche vor Beginn werden die Gebühren zu 50 %, bei Nichterscheinen voll in Rechnung gestellt, falls keine ErsatzteilnehmerIn gestellt wird.

Es werden eine Anmeldebestätigung, Teilnahmebescheinigung und eine Rechnung ausgestellt.

Die Tagungsthemen beziehen sich auf Informations- und Mitbestimmungsrechte nach BetrVG §§ 87, 89, 90, 91, 96-98 sowie entsprechende Rechte nach den PersVG. Die Rechtsgrundlage für diese Tagung bietet das BetrVG §§ 37.6 und 40 sowie entsprechende Regelungen im Personalvertretungsrecht. Der Arbeitgeber ist zur Übernahme der Kosten verpflichtet.

Sollte ein Teilnehmer auf Teilleistungen verzichten, bieten wir reduzierte Preise und bitten diesbezüglich um Kontaktaufnahme.

Seminargebühren und Kosten

- 685 € inkl. Unterlagen, Pausengetränke, drei Mittag- und ein Abendessen sowie Abendprogramm
- bei Übernachtung im Intercity Hotel zzgl. 220 € für Ü+F

Anmeldungen bitte an:

Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e.V.
Ulrike Henseleit
Westenhellweg 92-94, 44137 Dortmund

Tel.: 0231-2496980, Fax: 0231-24969841
eMail ulrike.henseleit@tbs-nrw.de

Information zu den Tagungsinhalten:

Ulrich Beiderwieden, ver.di, Tel.: 030-6956-2855

Harald Fascella, NGG, Tel.: 06151-3669813

TBS Netz c/o Thomas Michler,
TBS Rheinland-Pfalz gGmbH, Tel.: 02606-9619407

Foto: ©Yvonne Bogdanski/fofollia.com

FACHTAGUNG



**Arbeit am Gängelband
zwischen ACD-Steuerung
und Leistungskennziffern**

**Gute Arbeitsgestaltung
im Kunden- und Service-Center**

**Fachtagung für Interessenvertretungen im
Kundenservicebereich und in Call Centern**

**vom 16. bis 18. November 2010
in Kassel, InterCityHotel**

**veranstaltet vom
bundesweiten Netzwerk
der gewerkschaftlichen
Beratungsstellen**

TBS-Netz
arbeitsorientierte Beratung

in Kooperation mit



Gute Arbeitsgestaltung im Kunden- und Service-Center

Die Kernaufgabe im Servicecenter ist die Kommunikation mit Kunden. Das Spektrum umfasst Auskunft, Bestellannahme, Beschwerdehotline, Produktverkauf, komplexe Fachberatung, Meinungsumfragen und standardisierte Sachbearbeitung. Fachlich und kommunikative Anforderungen, Abläufe oder zeitliche Struktur der Telefonie sind dabei sehr verschieden. Eines aber ist allen Tätigkeiten gemeinsam: den Takt gibt die ACD-Anlage vor und die minutiös erfassbaren Telefonaktivitäten sowie das überwachbare Gesprächsverhalten werden permanent mit Leistungskennziffern abgeglichen. Unter hohem Produktivitätsdruck wird diese Berufsarbeit für viele zum Stressjob. Erhöhte psychische Belastungen konstatieren Arbeitswissenschaftler einhellig. Es braucht Mindestbedingungen der Gestaltung der Arbeit, der Technik und der sozialen Rahmenbedingungen, um Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten langfristig zu erhalten.

Die 7. Fachtagung für Interessenvertretungen von Service-, Kunden- und Call Centern bietet Einsteigern und Erfahrenen Informationen zu neuen Entwicklungen und Erkenntnissen, ebenso zu den Grundlagen der zentralen Gestaltungsfelder und sie bietet Handlungswissen und Werkzeuge für die Aktivitäten im Betrieb.

Einsteiger-Foren (rot) wechseln mit Vertiefungsforen:

- F 1 „Leistungs- und Verhaltenskontrolle im Call Center“
- F 2 „Beschäftigungssicherung – Arbeitsplatzabbau und der Einsatz von Leiharbeitnehmern – wie erkennen und wie handeln?“
- F 3 „Stressmanagement“
- F 4 „Arbeitsorganisation und Gesunde Führung im Service Center“

16.11.10

- ab
- 12:00 Check-in, Mittagessen
- 13:00 Begrüßung der Teilnehmer durch TBS Netz
- Annelie Buntenbach, Mitglied des geschäftsführenden DGB Bundesvorstandes:
Gute Arbeit in Kunden- und Servicebereichen der Unternehmen: gewerkschaftliche Leitbilder und Durchsetzungsmöglichkeiten!
- Petra Gerstenkorn, ver.di Bundesvorstand:
Soziale Mindeststandards in selbständigen Call und ServiceCentern - gewerkschaftliche Mobilisierungsstrategien
- 13:30 Prof. Dr. Wolfgang Däubler:
Arbeitnehmerdatenschutz im Call Center
- 14:30 Ulf Krummreich, Verwaltungs-BG:
Gesundheitsschutz im Service Center, Erfahrungen und Angebote der VBG
- 15:15 Pause
- 15:45 Hartmut Brontke, IG BAU:
Leistungsbewertung in einem gewerkschaftlichen Call Center
- 16:30 Gute Arbeit als betriebliche Herausforderung im Interesse der Mitarbeiter:
Podiumsdiskussion mit den ReferentInnen
- 17:15 Einführung in die Workshopthemen
- 19:00 Abendessen mit Abendprogramm

17.11.10

- 9:00 - 10.30 **Foren 1 - 3**
- 11:00 - 12:30 **Foren 4 - 6**
- 12:30 **Mittagessen**
- 13:30 - 15:00 **Foren 7 - 9**
- 15:30 - 17:00 **Foren 10 - 12**

18.11.10

- 9:00 Branchenforen:
 - Entgelte bei Call Center Dienstleistern tariflich regeln – Bestandsaufnahme und Ausblick
Ulrich Beiderwieden (ver.di Fb 13 Besondere Dienstleistungen)
 - IT/TK-Branche im Betreuungsbereich der IGM:
Hans-Joachim Weis (IG Metall)
 - Prekäre Arbeitssituationen:
Harald Fascella (NGG)
 - Baugewerbe: N.N. (IG BAU)
 - Groß-, Einzel- und Versandhandel:
N.N. (verdi FB 12)
 - Faire Arbeit im Finanzdienstsektor:
Klaus-Jürgen Drick (ver.di FB 1)
 - IT/TK-Branche im Betreuungsbereich ver.di:
Jörg Kiekhäfer, Enrico Ruemker (ver.di FB 9)
- 11:00 Pause
- 11:30 Fish bowl: Gütesiegel für Call Center?
Jörg Kiekhäfer (ver.di),
N.N. (Call Center Verband Deutschland e.V.)
- 12:30 Abschlussrunde: Wie fandet Ihr's? Feed back
- 13:00 Ende der Fachtagung mit Mittagessen

- F 5 „Multichannel-Technologie“
- F 6 „Beteiligung, Mitwirkung oder Mitbestimmung? Der Werkzeugkoffer des Betriebsrats gem. BetrVG“
- F 7 „Arbeitszeitgestaltung und Kapazitätsplanung“
- F 8 „E-Learning/skill management“

- F 9 „Methoden der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen“
- F 10 „Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung im Call Center“
- F 11 „Auftragsdatenverarbeitung und weitere aktuelle Tendenzen im Datenschutz“
- F 12 „Kennzahlen und Belastungen“