

Auf der Tagung diskutieren Betriebs- und Personalräte mit tbs, ver.di und Wissenschaft wie wir gute Arbeitsbedingungen und faire Bezahlung in Call- und Servicecentern durchsetzen können.

Folgende Themen besprechen wir in Vorträgen, Workshops und Fachforen mit Expertinnen und Experten:

.....  
**Besser mit Tarifvertrag – Aufwertung der Arbeit**  
.....

.....  
**Auswirkungen der neuen  
EU-Datenschutzgrundverordnung**  
.....

.....  
**Psychische Belastung und gesunde Arbeit:  
Handlungsansätze für Betriebs- und Personalräte**  
.....

.....  
**Qualifizieren für die Zukunft:  
neue Anforderungen im Servicecenter  
aufgrund der Digitalisierung**  
.....

Anmeldung  
und weitere  
Informationen:  
[www.callcenter  
tagung.de](http://www.callcenter<br/>tagung.de)

## Organisatorisches

.....  
Die Tagung ist eine Veranstaltung nach § 37.6 BetrVG in Verbindung mit § 40 BetrVG sowie nach entsprechenden Regelungen des BPersVG bzw. LPersVG, MVG bzw. der MAVO.

### Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.100 Euro für die Teilnahme an der Fachtagung und beinhaltet Tagungsunterlagen, Verpflegung und zwei Übernachtungen im Einzelzimmer mit Frühstück. Frühbucher zahlen nur 980 Euro bei Anmeldung bis 30. Juni 2018.

Der ausgewiesene Preis ist der Endpreis. Die Veranstaltung ist gem. § 22 a UStG umsatzsteuerbefreit. Die kostenlose Stornierung einer Anmeldung ist nur schriftlich bis zum 10.09.2018 möglich. Gerne können jederzeit Stellvertreter/innen schriftlich angemeldet werden.

### Die Kosten im Überblick

- Teilnahmepreis inkl. 2 x Übernachtung und Verpflegung 1.100 Euro
- Frühbucher inkl. 2 x Übernachtung und Verpflegung 980 Euro
- Mengenrabatt bei mehr als 5 Teilnehmenden 950 Euro

### Veranstaltungsort und Unterkunft

DGB Tagungszentrum Hattingen  
Am Homberg 44-50, 45529 Hattingen  
Tel. 02324/508111

### Kontakt

DGB Bildungswerk Bayern e.V.  
Schwanthalerstraße 64, 80336 München  
Tel. 089/55933650, [seminare@bildungswerk-bayern.de](mailto:seminare@bildungswerk-bayern.de)  
Ansprechpartnerin: Marion Kreipl

Anmeldung und weitere Informationen:  
[www.callcentertagung.de](http://www.callcentertagung.de)

# Gesund, wertgeschätzt und fair bezahlt!

Fachtagung zur Zukunft der Call- und Servicecenter für Betriebs- und Personalräte  
29. bis 31. Oktober 2018 in Hattingen



V.i.S.d.P. Frank Steinwender, TBS NRW, Westenhellweg 92-94, 44137 Dortmund, Gestaltung: [www.4s-design.de](http://www.4s-design.de), © Mai 2018



Die Fachtagung Call- und Servicecenter 2018 für gesetzliche Interessenvertretungen bietet Orientierung, Handlungshilfen, kompetente Beratungserfahrung und umfangreiche Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch. Betriebs- und Personalräte diverser Unternehmen unterstützen die Workshops mit Inputs.

## Montag, 29. Oktober 2018

---

ab 11 Uhr Anreise

12.00 Uhr Mittagessen

13.30 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**  
Frank Steinwender (TBS NRW)  
Dr. Sarah Bormann (ver.di, Innovation und Gute Arbeit)

13.45 Uhr **Die Zukunft der Call- und Servicecenter: Herausforderungen, Konflikte und Chancen**  
Markus Nöthen (ver.di, Bundesfachgruppenleiter)

14.45 Uhr Pause

15.15 Uhr Workshops  
**Arbeit mit der Kundschaft aufwerten**  
N.N.

**Digitaler Wandel in Call- und Servicecentern gestalten**  
Mario Daum (Input Consulting)  
Max Thomsen (TBS NRW)

**Auf dem Weg zum Tarifvertrag – Hürden und Erfolge**  
Markus Nöthen (ver.di,  
Bundesfachgruppenleiter)

**Erste Hilfe bei der EDV-Einführung**  
Frank Steinwender (TBS NRW)

17.15 Uhr Pause

17.30 Uhr **Berichte aus den Workshops**

18.00 Uhr Abendessen

20.00 Uhr Come Together

## Dienstag, 30. Oktober 2018

---

9.00 Uhr Organisatorisches

9.15 Uhr **Die DGUV-Regel Branche Call Center als Instrument für den Arbeitsschutz**  
Hansjörg Christoph (VBG)  
  
**Gefährdungsbeurteilung psychische Belastungen in Call- und Servicecentern**  
Prof. Dr. Jochen Prümper (Hochschule für Technik und Wirtschaft – HTW Berlin)  
  
anschließende Diskussion

10.45 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr Workshops  
**Sichere und gesunde Bildschirmarbeitsplätze gestalten**  
Anna Gabler (TBS RLP)

**Leistungs- und Verhaltenskontrolle: Gerichtsurteile als praktische Hilfe**  
Dr. Maike Pricelius (G.IBS)

**Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastungen**  
Frank Steinwender (TBS NRW)

**Qualifizierung und Personalentwicklung**  
Max Thomsen (TBS NRW)

13.00 Uhr Mittagessen

14.00 Uhr **Berichte aus den Workshops**

14.30 Uhr **Kundenbindung mit Künstlicher Intelligenz? Aktuelle Erwartungen und Trends**  
Wolfgang Beinhauer (Frauenhofer IAO)

15.45 Uhr Kaffeepause

16.00 Uhr **Runde Tische: Unternehmens- und branchenspezifischer Austausch**

**Markt der Möglichkeiten**  
– Grundlagen der Betriebs- und Personalratsarbeit  
– Die Belegschaft mitnehmen!

18.00 Uhr Abendessen

19.30 Uhr **Kamingespräch: Internationalisierung des Marktes – was tun Gewerkschaften global?**  
Alke Bösinger (Stellvertretende Vorsitzende von UNI Global Union)

## Mittwoch, 31. Oktober 2018

---

9.00 Uhr **Eine High-Road-Strategie für die Call- und Servicecenter von Morgen**  
Lothar Schröder (ver.di Bundesvorstand)

9.45 Uhr **Neues Datenschutzrecht: Was verändert sich?**  
Prof. Dr. Peter Wedde (Frankfurt University of Applied Sciences)

10.30 Uhr Pause

11.00 Uhr **Gute Arbeit in Call- und Servicecentern politisch gestalten**  
Roy Reinelt (Vizepräsident CCV)  
Lothar Schröder (ver.di Bundesvorstand)  
Dr. Jens Stuhldreier (Arbeitsministerium NRW)  
Prof. Dr. Peter Wedde (Frankfurt University of Applied Sciences)

12.30 Uhr Mittagessen und Abreise