



Einmal im Jahr verleihen die Redaktion **CallCenterProfi** und der CCW-Veranstalter **Management Circle** die CAAt-Awards an die Call Center-Manager des Jahres aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Der CAAt-Award ist die bekannteste, persönliche Auszeichnung für den Call Center-Manager des Jahres und das bereits seit dem Jahr 2000.

Bewerbung zum CAAt-Award 2020

Hier haben wir alle wichtigen Informationen zusammengetragen, die Sie benötigen, um selbst einmal an diese Stelle der renommierten Preisträger zu treten.

Sie wollen Call Center-Manager des Jahres werden?

Sie zeichnen sich durch Innovation, Inspiration und Macherqualitäten aus?

Sie brennen für Ihre Projekte und können Ihr Team für gemeinsame Ziele und Lösungen begeistern? Setzen auch Sie Ihrem individuellen, erfolgreichen Projekt die Krone auf!

Positive Resonanz ist Ihnen sicher und der rote Teppich wartet schon auf Sie ...

Bewerben können sich sowohl **Call Center-Manager** eines Inhouse-Call Centers als auch eines Call Center-Dienstleisters aus Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Mit dem **CAAt-Digital Award** wird seit 2018 ein weiterer Manager für seine besondere Leistung geehrt. Die Jury belohnt hiermit Projekte im Bereich der „Digitalen Transformation im Kundenservice“, die für eine Verbesserung der Customer Experience oder der Customer Journey stehen. Besonderheit: Nach einem Live-Pitch im CCW-Kongress, in dem die nominierten Projekte vorgestellt werden, stimmt das Publikum live zu 100 Prozent über den Preisträger ab.

An der Auszeichnung kann jeder teilnehmen, der für das Management eines Call oder Contact Centers verantwortlich ist und seit mindestens sechs Monaten eine entsprechende Budget- und Personalverantwortung trägt.

Nachfolgend finden Sie die alle Informationen zu den Unterlagen, die Sie benötigen, um sich für die CAAt-Awards zu bewerben.



Bewerbungsunterlagen zum Call Center-Manager des Jahres

Die Kriterien:

Folgende Unterlagen müssen bei der Redaktion CallCenterProfi eingereicht werden, um an der Ausschreibung zum CAAt-Award 2020 teilnehmen zu können:

1. **Personalbogen** (extra Dokument zum Ausfüllen) des sich bewerbenden Call Center-Managers
2. **Lebenslauf** (extra Dokument zum Ausfüllen) des sich bewerbenden Call Center-Managers
3. **Aktuelle Fotos (alle sind verpflichtend!) – druckfähige Fotos in 300 dpi-Auflösung:**
 - Druckfähiges Foto des sich bewerbenden Call Center-Managers
 - Druckfähiges Foto des Call Centers von Innen/ Blick ins Call Center/...
 - Druckfähiges Foto Außenansicht des Gebäudes
 - Druckfähiges Foto Team des sich bewerbenden Call Center-Managers
4. **Projektbeschreibung** (extra Dokument zum Ausfüllen) eines von Ihnen realisierten, Call Center-spezifischen Projektes. Es dürfen zusätzlich **max. 5** DIN A4-Seiten als erläuternde Anlage in Form von Auswertungen, Diagrammen, Folien, Presseartikeln, Fotos angehängt werden.

Bitte nutzen Sie ausschließlich das vorgegebene Schema zur Beschreibung Ihres Projektes.

=> Sollten diese Formalien nicht eingehalten werden, nimmt sich die Jury das Recht, Bewerbungen abzulehnen.

Einsendeschluss und Adressat

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung via E-Mail an: fojut@callcenterprofi.de

Einsendeschluss für den CAAt-Award 2020 ist der **31. Dezember 2019**.

Sollten Sie weitere Fragen zum CAAt-Award haben, freut sich die Redaktion des CallCenterProfi über Ihren Anruf unter: +49 (0)611- 94 91 47-33.



Personalbogen für die Bewerbung zum CAAt-Award 2020

(Pflichtangaben für die Kontaktaufnahme durch die Jury!)

Name

Vorname

Derzeitige Position

Unternehmen

Straße

PLZ/Ort/ Land

Telefon *(Persönliche Durchwahl für Rückfragen der Jury)*

E-Mail

@

Angaben zum Call Center-Unternehmen:

Wir sind ein Inhouse Call Center Call Center Dienstleister beides

Anzahl der Mitarbeiter im Call Center: Anzahl der Arbeitsplätze:

Wir machen Inbound Outbound Help Desk Sonstiges:

Name des Geschäftsführers

EINVERSTÄNDNISERKLÄRUNG:

Der Teilnehmer erklärt sich mit der Einreichung seiner Bewerbung dazu bereit, dass er/sie im Falle einer Nominierung die Jury in den Räumen des von ihm/ihr geleiteten Call Centers empfängt und dort einen Rundgang ermöglicht.



Darüber hinaus erklärt sich der Bewerber mittels Einreichung seiner Unterlagen damit einverstanden, dass seine Daten von der Redaktion des CallCenterProfi und der Management Circle AG gespeichert werden und die in der Bewerbung dargestellten Fakten veröffentlicht werden dürfen. Die Daten unterliegen dem Datenschutzgesetz. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Ort, Datum

Unterschrift



Lebenslauf

Name:

Geburtsdatum:

Adresse:

Telefon:

Berufserfahrung:

Ausbildung/ Studium:

Kenntnis/ Interessen:



BITTE BEACHTEN SIE:

1. Die nachfolgenden Angaben werden an die Jury weitergeleitet und dienen ihr als Bewertungsgrundlage für die Vergabe des Awards.
2. Bitte beantworten Sie die nachfolgenden Fragen also so, dass diese für die Jury nachvollziehbar sind und das Projekt bewertet werden kann.
3. Die Angaben sind auch die Basis für das Nominierten-Porträt in der CCW-Ausgabe von CallCenterProfi die an alle Messebesucher verteilt wird.

Projektbeschreibung für die Bewerbung zum CAAt-Award 2020:

1. Allgemein zum Unternehmen:

- a. Beschreiben Sie kurz was Ihr Unternehmen/ Konzernmutter generell macht:
- b. Welche Aufgaben übernimmt Ihr Bereich hier konkret?
- c. Welche Zielgruppen werden betreut (B-t-B oder B-t-C)?
- d. Nennen Sie 3 typische Aufgaben des Agenten bei Ihnen in der Einheit. (bzw. 3 Typische Kundenanfragen)

2. Persönliche Angaben:

- a. Wie kamen Sie ins Call Center/ in den Customer Service?
- b. Was war Ihr erster Job im Call Center/ Customer Service?

3. Details zum Projekt mit dem Sie sich bewerben:

- a. Name des Projektes mit dem Sie sich bewerben:
- b. Warum wurde das Projekt gestartet? Ausgangssituation?
- c. Mit welchen Zielen ist das Projekt gestartet?
- d. Was waren die 3 Milestones in der Projektumsetzung?



- e. Nennen Sie die größte Herausforderung im Projekt/ zum Projekt.
- f. Was war der für Sie persönlich wichtigste Erfolg im Projekt?
- g. Was wurde konkret erreicht?
- h. Dauer des Projektes (Projektstart-Projektende)
- i. Was hat der Bewerber dabei für eine Aufgabe?
- j. Wie groß war das Projekt-Team?
- k. Besonderheiten in Ihrem Call Center? Zum Beispiel Mehrsprachigkeit, besondere Kundenanfragen, die es zu bewältigen gibt, alles was „anders“ ist im Verhältnis zum eigenen Konzern/ Unternehmen oder zur Branche.

HINWEIS: Die Antworten dürfen insgesamt einen Umfang von 2 DIN A Seiten nicht überschreiten.