



## Profil

### Manfred Stockmann

Qualitätsmanagement  
Personal- und Organisationsentwicklung  
Performancemanagement



Manfred Stockmann beschäftigt sich seit über 20 Jahren mit dem Aufbau und der Weiterentwicklung von Personal- und Organisationsprozessen in Unternehmen, seit Mitte der 90er Jahre auch mit dem Fokus auf Kundenserviceeinheiten und Contact Centern. Während der letzten Jahre war er zudem in verschiedenen Ausschüssen und Arbeitskreisen u.a. beteiligt an der Entwicklung der Call Center Branchen Personal-Zertifizierungen sowie der Ausbildungsberufe Servicefachkraft und Kauf-frau/mann für Dialogmarketing. Bis Ende 2009 vertrat er als Obmann die Interessen des deutschen Arbeitsausschusses im europäischen CEN Normungsvorhaben für die Erarbeitung der DIN EN15838 "Customer Contact Center".

### Stationen

- Betriebswirtschaftliches Studium mit Zusatzqualifikation zum Wirtschaftsinformatiker
- Verschiedene Führungspositionen vornehmlich in der Finanzdienstleistung und Logistikbranche
- Reorganisation und Aufbau von Unternehmenseinheiten (auch Call Center)
- Managementberatung für Personal- und Organisationsentwicklung, mit besonderer Berücksichtigung auf Service-Qualität und Kundenorientierung

### Kompetenzen und Aktivitäten

- Zertifizierter TQE-Fachauditor
- Mitentwickler und Prüfer verschiedener Personalzertifikate der Call Center Branche
- Autor zahlreicher Artikel in Fachpublikationen sowie gefragter Referent und Moderator bei Seminaren und Fachkongressen.
- Seit 2003 Präsident des Call Center Verband Deutschland
- Gründungsmitglied und Vice-President der europäischen Branchenvereinigung ECCCO
- Mitglied des Fachbeirates der Call Center World Kongressmesse und der Competence Site Call Center sowie Mitglied der Jurys für den CAat-Award, den Voice-Award, des CCV-Service Champs und der ECCCO-Awards.