

Service Akademie am 28. April 2015  
im RheinEnergie Stadion in Köln-Müngersdorf  
„Wertvollen Kundenservice gestalten“

Uhrzeit	Programm	
10:00–10:15	<b>Empfang der Teilnehmer</b> Raum: 12. Mann	
10:15–10:45	<b>Begrüßung</b> Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH <b>Keynote: Service 2020 – Was im Service von morgen relevant wird</b> Prof. Dr. Nils Hafner, Hochschule Luzern Raum: 12. Mann	
10:45–11:30	<b>Serviceprozesse oder Servicemitarbeiter – wie entsteht wertvoller Service?</b> Referentin: Anke Schiller, Leiterin Operations Direct Line Versicherung AG Raum: 12. Mann	
11:30–12:15	<b>Samsung Electronics GmbH: Das zweite Gerät verkauft der Service – wie Samsung sich durch Kundenservice unterscheidet</b> Referent: Andreas Beck, Leiter Kundenservice Samsung Electronics GmbH Raum: 12. Mann	
12:15–13:15	<b>Mittagspause</b>	
13:15–14:45	<b>Workshop I</b> Kundenorientiertes Denken, Fühlen und Handeln. Wie kann man Kundenorientierung im Unternehmen entwickeln? Kai Riedel Raum: ClubLounge Nord	<b>Workshop II</b> Service Exzellenz erreichen. Über Touchpoint- und Customer Journey Analysen zu besserem Service Dr. Franz Gresser Raum: Zentralloge Nord
14:45–15:00	<b>Pause (Kaffee)</b>	
15:00–15:30	<b>Ergebnispräsentation der Workshops</b> Teilnehmer aus dem Workshop Plenum Raum: 12. Mann	
15:30–16:15	<b>„Wie wichtig ist Ihr Internetauftritt für Ihre Kundenzufriedenheit?“</b> Expertenvortrag Oracle, n.n. Raum: Zentralloge Nord	
16:15–17:00	<b>Forum des Call Center Verbandes: Wie können Unternehmen Ihre Vorstellung von Servicequalität in Call Centern durchsetzen?</b> Moderation: Eric Hommel, Projektleiter Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“ Referent: Manfred Stockmann, Präsident Call Center Verband Deutschland Raum: Zentralloge Nord	
<b>Parallel:</b> 15:30–17:00	<b>Executive Lounge (Nur für Bereichsverantwortliche, Vorstände und Geschäftsführer!)</b> <b>Serviceexzellenz und Kundenorientierung verstärken – der Schlüssel heißt Führung</b> Moderation: Prof. Dr. Heike Bruch, Direktorin Institut für Führung und Personalmanagement, Universität St. Gallen Raum: ClubLounge Nord	
17:00–17:15	<b>Zusammenfassung und Abschluss</b> Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH	
17:15	<b>Ende Service Akademie</b>	

Im Anschluss findet die Preisverleihung des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland 2015 statt. Die Veranstaltung ist ausschließlich den Teilnehmern des Wettbewerbs vorbehalten.

Die Executive Lounge: Nur für Bereichsverantwortliche, Vorstände und Geschäftsführer

## Kundenorientierung stärken, Serviceexzellenz erreichen – der Schlüssel heißt Leadership

Moderation: Prof. Dr. Heike Bruch, Direktorin Institut für Führung und Personalmanagement, Universität St. Gallen  
Raum: ClubLounge Nord

Prozesse und Systeme sind nur notwendige Bedingungen für exzellenten Kundenservice – wichtigster Faktor sind die Mitarbeiter im Kundenkontakt. Wie schaffen Unternehmen die Bedingungen, damit diese Mitarbeiter beim Kunden ihre beste Leistung abrufen können? Wie kann Führung Kundenorientierung verstärken?

Im Rahmen der Executive Lounge arbeiten Sie mit Frau Prof. Bruch, Inhaberin des Lehrstuhls für Führung und Personalmanagement der Universität St. Gallen, persönlich am Thema Führung. Sie erfahren aus erster Hand die neuesten Erkenntnisse über die Erfolgsfaktoren im Mitarbeiterverhalten.

Lernen Sie, wie Sie exzellente Führung für exzellenten Service organisieren können. Steuern Sie den Erfolgsfaktor Führung und entwickeln Sie die Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen. Ihre Fragestellungen nennen Sie uns gerne im Vorfeld, so dass diese im Dialog konkret bearbeitet werden können.

Der Ablauf:

16.15–16.30 Einführung und Vorstellung

16.30–17.00 Impulsreferat Frau Prof. Bruch

17.00–17.15 offene Fragen (Vorstellung/Sammlung/Zuordnung)

17.15–17.45 strukturierte Diskussion

Der Zugang ist begrenzt. Die Anmeldung erfolgt gemeinsam mit der Anmeldung zur Service Akademie. Teilnehmer am Wettbewerb „Top Service Deutschland“ mit Buchung Berichts- oder Beratungspaket dürfen zwei Teilnehmer für die Service Akademie inkl. Executive Lounge kostenfrei benennen.