

**Service Akademie und Preisverleihung am 28. April 2015
im RheinEnergieStadion in Köln-Müngersdorf**

„Der Unterschied heißt Service“

Uhrzeit	Programm	
10:00-10:15	Empfang der Teilnehmer Raum: 12. Mann	
10:15-10:45	Begrüßung / Keynote Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH Referent: wird noch benannt Raum: 12. Mann	
10:45-11:30	Direct Line Versicherung AG: Die digitale Rendite – wie Direct Line mit digitalen Prozessen den Kundenservice verbessert Referent: Herr Dr. David Stachon, Vorstandsvorsitzender Direct Line Versicherung AG Raum: 12. Mann	
11:30-11:45	Pause (Kaffee)	
11:45-12:30	Samsung Electronics GmbH: Das zweite Gerät verkauft der Service – wie Samsung sich durch Kundenservice unterscheidet Referent: Herr Andreas Beck, Director Service Raum: 12. Mann	
12:30-13:30	Mittagspause	
13:30-15:30	Workshop I Kundenorientierung im Unternehmen entwickeln Kai Riedel Raum: ClubLounge Nord	Workshop II Service-Exzellenz erreichen. Über Touchpoint- und Customer-Journey-Analysen zu besserem Service Dr. Franz Gresser Raum: Zentralloge Nord
15:30-15:45	Pause (Kaffee)	
15:45-16:15	Ergebnispräsentation der Workshops Teilnehmer aus dem Workshop Plenum Raum: 12. Mann	
16:15-17:45	Forum des Call Center Verbandes: Call Center. Wie können Unternehmen Ihre Vorstellung von Servicequalität in Call Centern durchsetzen? Moderation: Eric Hommel, Projektleiter Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“ Referent: Manfred Stockmann, Präsident Call Center Verband Deutschland Raum: Zentralloge Nord	
	Executive Lounge: Nur für Bereichsverantwortliche und CEO! Thema: wird noch benannt Moderation: wird noch benannt Raum: ClubLounge Nord	
17:45-18:00	Zusammenfassung und Abschluss Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH	
18:00-18:30	Pause	

Abendveranstaltung	
18:30-19:00	Get Together 12. Mann
19:00-Ende	Preisverleihung (Begrüßung, Vortrag SR, Essen, Würdigung der Preisträger und Preisübergabe) 12. Mann Interaktive Rahmengestaltung Essen und Getränke