

# *Service intelligent managen*

*13./14. November 2008, Kempinski Hotel Airport-München*



**SV**<sup>®</sup>  
DER SERVICE-VERBAND

# SERVICE INTELLIGENT MANAGEN

## GESTALTUNG DES AFTER SALES

Hohe Qualitätsansprüche, rasantes Wachstumstempo, verstärkte Kundenorientierung und der Wille zum Erfolg bringen auch die Servicebereiche in Fahrt. Die Gestaltung des After Sales Business wird zur erfolgsentscheidenden Aufgabe. Da lohnt sich ein Blick über den Zaun: **Wie machen es die anderen?**

## BESTANDSMANAGEMENT UND GESTALTUNG DER LOGISTIK

Nirgendwo im Service lassen sich schneller und effektiver ungenutzte Schätze heben als im Bestandsmanagement. Überhaupt liegen in der Servicelogistik Ertragsreserven, die in vielen Fällen (noch) nicht beachtet werden. **Wo finden sich Einsparpotenziale?**



**Best Practices:**

- Automotive
- Handel und Retail
- Maschinenbau/Windenergie

## DIENSTLEISTUNGSGESTALTUNG UND PROFITABILITÄT

Beim Service-Design spielen andere Dinge eine Rolle als bei der Produktentwicklung: Menschen mit Ideen sind gefragt. Künftige Trends im Servicegeschäft, wie erhöhter Wettbewerb aufgrund zunehmender Globalisierung, verschärfte Preispolitik und Outsourcing, führen zu einer steigenden Nachfrage nach neuen Serviceangeboten. **Wie findet man erfolgreiche Ideen im Service?**

## ANGEBOTSFÄHIGKEIT

Moderne Serviceprodukte erfolgreich in den Markt zu bringen ist das eine, eine hohe Dienstleistungsqualität langfristig sicher zu stellen und trotzdem die Reaktionszeiten zu senken, darauf wird es in Zukunft ankommen. **Wie sichern erfolgreiche Servicemanager die Qualität und erhöhen die Reaktionsgeschwindigkeit?**

## VERSPRECHEN UND ERFÜLLEN

Prozesse im Service optimieren, die gesetzten Ziele verfolgen, die richtigen Kennzahlen und Performance-Indikatoren ermitteln, effektive Kostenanalyse und Kostenmanagement betreiben, Reporting und Datenauswertung – Funktionen eines optimierten Service-Controllings! **Wie messen und kontrollieren erfolgreiche Servicemanager?**

# DAS HIGHLIGHT FÜR INSIDER IM SERVICE

13./14. NOVEMBER 2008: SERVICE CONGRESS & SERVICE WORLD

**Für Insider im Service, und die, die auch bald Insider sein wollen, sind diese Veranstaltungen ein Pflichttermin. Nutzen auch Sie diese exklusiven Vorteile:**

- **Insiderwissen mitnehmen:** Zusammentreffen der wichtigsten Entscheider aus dem Kundenservice in Deutschland
- **Vitamin B gewinnen:** größte Netzwerkveranstaltung in der deutschen Service-Branche
- **Trends und Insights im Service kennenlernen:** Präsentation der Dienstleistungsstudie 2008
- **Service Impulse:** 15 Workshops und 3 Keynote-Speaker inspirieren für mehr Erfolg im Service
- **Preise abräumen:** bewerben Sie sich für den Service-Management-Preis und gewinnen Sie den begehrten Pokal
- **up-to-date sein:** wichtige Verbandsinformationen in der Mitgliederversammlung
- **exklusiver Veranstaltungsort:** Kempinski Hotel Airport-München.

# SERVICE-MANAGEMENT-PREIS

**Wir machen Sie zum Sieger! Machen Sie uns zum Insider Ihrer Serviceideen!**

## 1. Sieger



Stellen Sie Ihr Können unter Beweis und lassen Sie uns daran teilhaben. Wenn sie gewinnen, bekommen Sie den begehrten Pokal feierlich überreicht.

## 2. Urkunde



Seit 1992 wird der Service-Management-Preis verliehen. Diese Auszeichnung hat Tradition. Vielleicht steht ja das nächste Mal Ihr Name auf der Urkunde.

## 3. Euro



Als Gewinner bekommen Sie noch ein Extra-Lob für Ihre besonderen Leistungen. Mit diesem Obolus können Sie sich mal wieder etwas gönnen.

**Bewerbung:** bis 31. Mai 2008

Bewerben Sie sich bis zum 31. Mai um den Service-Management-Preis. Eine Bewerbungs-Vorlage und detailliertere Informationen finden Sie im Internet unter [www.kvd.de](http://www.kvd.de). Fragen zur Bewerbung und zum Ablauf beantwortet Ihnen auch gerne unsere Service-Line: (0180) 58 37 37 8.

**Das Finale:** 13. November 2008, Service Congress

- 20 Minuten Präsentation der Serviceidee
- Schriftliche Wahl zur Verleihung des Preises durch die Kongressteilnehmer
- Feierliche Ehrung des Gewinners innerhalb des Abendprogramms

# VERANSTALTUNGSINFORMATIONEN

**Beginn:** 13. November 2008

ab 7.00 Uhr Business Breakfast

9.00 Uhr Eröffnung Service Congress 2008

**Ende:** 14. November 2008, ca. 15.00 Uhr

**Veranstaltungsort:** Kempinski Hotel Airport-München  
Terminalstraße Mitte 20 / D-85356 München

## KONTAKT & WEITERE INFORMATIONEN

### **Kundendienst-Verband Deutschland e.V.**

Pliesterbecker Straße 165 | D-46284 Dorsten

geschaeftsstelle@kvd.de | www.kvd.de

Telefon: (0180) 58 37 37 8 und (0180) KVDSERVICE

### **Service Verlag Fischer**

Ahornallee 163 | D-86899 Landsberg

serviceverlagfischer@t-online.de | www.service-verlag-fischer.de

Telefon: (08191) 21436 | Fax: (08191) 21890

## ÜBERNACHTUNG

### **Zur individuellen Hotelbuchung empfehlen wir:**

Kempinski Hotel Airport, Mövenpick Hotel, NH Hotel oder  
Arabella Sheraton Airport



# ANMELDUNG

- Hiermit melde ich mich verbindlich zum **SERVICE CONGRESS 2008** am 13./ 14. November im Kempinski Hotel Airport-München an.

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Telefax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

HEBEN SIE AB MIT DEM KVD!

Melden Sie sich bis zum 31. Mai 2008 verbindlich an.

Dann können Sie sich auf Ihr exklusives Modell-Hubschrauber-Set freuen.



- Ja, ich bin Mitglied im KVD e.V.
- Ich bin noch kein Mitglied im KVD e.V.
- Bitte schicken Sie mir weitere Informationen zum KVD e.V.

Teilnahmegebühren:	KVD-Mitglieder	Nichtmitglieder
1. Person =	990 €	1.490 €
2. Person =	890 €	1.290 €
3. Person =	590 €	1.090 €

Preise jeweils zzgl. MWSt.

**Veranstaltungsbedingungen:** Nach der schriftlichen Anmeldung erhalten Sie die Teilnahmebestätigung und Rechnung über die Kongressgebühr. Eine Stornierung der Anmeldung ist bis zum 29.10.2008 kostenfrei möglich. Bei einer späteren Stornierung wird die Kongressgebühr anteilig berechnet.

Bitte per Fax an die Nr. (08191) 21890 oder im Original auf dem Postweg an den Service Verlag Fischer, Ahornallee 163, 86899 Landsberg schicken.