



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Einladung

ServiceExzellenz-Konferenz 2012

Die wichtigsten Treiber im Service
für Ihren Unternehmenserfolg

01.

März

2012
Frankfurt/Main
MARITIM Hotel

ServiceQualität-Index – Entwicklung des Servicemanagements in Deutschland

- Fachvorträge zu den Themen:
ServiceExzellenz und
ServiceQualität-Index (SQI)
- Mit Praxisbericht:
Qualitätsmanagement im Service
bei der Messe Frankfurt
- Workshop I:
Unternehmenssteuerung durch
sinnvolle Serviceziele und Standards
- Workshop II:
Nutzung von Kundenfeedback zur
Steigerung des Unternehmenserfolgs

Ihre Referenten



Prof. Dr. Ottmar L. Braun
Lehrstuhl Psychologie des
Arbeits- und Sozialverhaltens
Universität Koblenz-Landau



Prof. Dr. Christian Coenen
Life Sciences und Facility Management
Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Prof. Dr. Matthias Gouthier
Direktor des Centers Service Excellence
EBS Business School



Emil Salzeder
Geschäftsführer com.cultur GmbH
Lehrbeauftragter der
Universitäten Salzburg, Belgrad



Dr. Andreas Schöler
Geschäftsführer IFMOD+ GmbH & Co. KG
Lehrbeauftragter an der LMU München



Dr. Andreas Winckler
Bereichsleitung Service
Messe Frankfurt Venue GmbH

TÜV SÜD Management Service GmbH

TÜV®





ServiceExzellenz 2012 – Die wichtigsten Treiber im Service für Ihren Unternehmenserfolg

Veranstaltungsziel – Ihr Nutzen

Schon in unserer ersten Veranstaltung am 26.05.2011 konnten anhand der erstmals in Deutschland durchgeführten branchenübergreifenden Studie mit 1.400 teilnehmenden Unternehmen klare Hinweise abgeleitet werden, dass exzellenter Kundenservice bei vergleichbaren Produkten den entscheidenden Unterschied im Wettbewerb ausmacht und zudem die Wirtschaftlichkeit von Unternehmen steigert. Zusätzlich zum ServiceQualität-Index (SQI) wurde die Studie ausgebaut und dahingehend erweitert, dass nun auch die Zusammenhänge und Wechselwirkungen der zentralen Erfolgsfaktoren untersucht und wissenschaftlich bewertet wurden. Ziel dieser Veranstaltung ist es, Sie über den Status quo von Servicequalität in deutschen Unternehmen zu informieren, Ihnen die wichtigsten Erfolgsfaktoren und deren Wechselwirkungen für Service und ökonomischer Profitabilität vorzustellen. Auf vielfachen Wunsch der Teilnehmer vom Mai 2011 haben wir unsere Veranstaltung um zahlreiche Praxisbeispiele und zwei Workshops erweitert.

Sie möchten darüber hinaus wissen, welchen Status quo Ihr Servicemanagement erreicht hat?

Die TÜV SÜD Management Service GmbH unterstützt Sie dabei – und gibt Ihnen mit dem ServiceQualität-Index einen Benchmark an die Hand, der Ihnen eine fundierte Bewertungsgrundlage für Ihr Management von Servicequalität liefert.

Sie haben als Teilnehmer die Möglichkeit selbst an der Studie teilzunehmen, um einen Status quo Ihres ServiceQualität-Index zu erhalten, der Ihnen einen Vergleich mit mehreren hundert Studienteilnehmern ermöglicht.

Wer sollte teilnehmen? Die Veranstaltung richtet sich an:

- Geschäftsführer und Vorstände
- Leiter Vertrieb und Marketing
- Leiter Organisation/Prozessmanagement
- Leiter Kundenservice
- Leiter Qualitätsmanagement
- Verbände

TÜV SÜD Management Service GmbH

Die TÜV SÜD Management Service GmbH zertifiziert seit 2004 Servicemanagement-Systeme und greift dabei auf die Logik der Service Profit Chain zurück. Die Service Profit Chain – deren Wirksamkeit vielfach wissenschaftlich belegt werden konnte – ist ein verbreitetes und etabliertes Modell, das den Zusammenhang zwischen Dienstleistungsqualität und Unternehmensgewinn bzw. -erfolg darstellt. Auf Basis von wissenschaftlich anerkannten Methoden werden Informationen gesammelt und zu einem Gesamtbild der „ServiceQualität“ verdichtet. Erfolgreiche Unternehmen erhalten ein Zertifikat und können gegenüber allen internen/externen Anspruchsgruppen ihre exzellente Servicequalität „beweisen“. Seit 2004 wurden weit über 500 Serviceaudits in Unternehmen aus dem Consumer- und Business-Markt durchgeführt.

Sie haben Fragen? Gerne! Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.



Kathrin Birkner

Auditorin Service-Zertifizierungen

Tel: 0 89 - 57 91 - 33 71 *oder* Tel: 0 800 - 57 91 - 50 06 (kostenfrei)

E-Mail: service-exzellenz@tuev-sued.de





Ihre Referenten



Prof. Dr. Ottmar L. Braun

Prof. Dr. Ottmar L. Braun forscht im Fachbereich Psychologie am Lehrstuhl „Psychologie des Arbeits- und Sozialverhaltens“ der Universität Koblenz-Landau. Zu seinen Arbeitsschwerpunkten gehören u. a. Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit sowie Führungskräftefeedback. Zahlreiche Fachbücher, Publikationen und Fachvorträge zu den Themen weisen ihn als Experten aus.



Prof. Dr. Christian Coenen

Prof. Dr. Christian Coenen ist Professor für Marketing und Services Management an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Seit 2001 lehrt er u. a. im Executive MBA-Studiengang der Universität St. Gallen (HSG) im Bereich Dienstleistungsmanagement. Seine Forschungsschwerpunkte liegen u. a. im Service Value Management, d. h. den Zusammenhängen zwischen unternehmensinternen und -externen Faktoren, die zur Steigerung des unternehmerischen Erfolges beitragen.



Prof. Dr. Matthias Gouthier

Prof. Dr. Matthias Gouthier ist seit 2009 Inhaber des Lehrstuhls für Dienstleistungsmarketing an der EBS Business School in Oestrich-Winkel. Zudem gründete er an der EBS das Center for Service Excellence, das Studium, Trainings und Beratungsleistungen im Bereich von Service Excellence anbietet. Ferner ist Prof. Gouthier an verschiedensten Universitäten im In- und Ausland und als Referent und Moderator für die verschiedensten Institutionen und Unternehmen tätig.



Dr. Markus Nienhoff

Dr. Markus Nienhoff ist Leiter des Bereichs Logistik & Business Development und Mitglied der Geschäftsleitung der TÜV SÜD Management Service GmbH. In seinem Bereich liegt auch die Verantwortung für das Geschäftsfeld Service-Zertifizierungen sowie die Entwicklung und Etablierung neuer Zertifizierungsdienstleistungen.



Emil Salzeder

Emil Salzeder ist Trainer und Coach für Führung und CRM sowie Geschäftsführer der Unternehmensberatung com.cultur GmbH. Als Kooperationspartner unterstützt er den TÜV SÜD in der Durchführung von zertifizierten Lehrgängen an der TÜV SÜD Akademie sowie als Experte bei der Entwicklung von innovativen Standards. Zudem ist er Lehrbeauftragter für Kommunikation und Führung an den Universitäten Salzburg und Belgrad.



Prof. Dr. Peter Schaff

Prof. Dr. Peter Schaff ist Sprecher der Geschäftsleitung der TÜV SÜD Management Service GmbH und apl.-Professor an der TU München. Seit Jahren beschäftigt er sich mit interdisziplinären Ansätzen für Unternehmen, die ManagementExzellenz und Prozesse als den zentralen Erfolgsfaktor betrachten.



Dr. Andreas Schöler

Dr. Andreas Schöler ist Geschäftsführer der IFMOD+ GmbH & Co. KG. Er unterstützt Unternehmen und begleitet Führungskräfte bei Research- und Veränderungsprojekten auf dem Weg zu stärkerer Kundennähe. Zudem ist er Lehrbeauftragter für Führung in Dienstleistungsunternehmen an der Ludwig-Maximilians-Universität München.



Tomislav Vlahovic

Tomislav Vlahovic ist Leiter des Bereichs Service-Zertifizierungen bei der TÜV SÜD Management Service GmbH. Er beschäftigt sich seit 2005 mit Marktforschung sowie der Entwicklung neuer Zertifizierungs- und Prüfstandards auf dem Gebiet ServiceExzellenz. Bei TÜV SÜD verfolgt er konsequent die Philosophie der Service Profit Chain.



Dr. Andreas Winckler

Dr. Andreas Winckler ist Bereichsleiter Service der Messe Frankfurt Venue GmbH und Geschäftsführer der Messe Frankfurt Medien und Service GmbH. In beiden Funktionen verfolgt er seit vielen Jahren ein Ziel: optimale Servicequalität auf dem Frankfurter Messegelände. Dass seine Mitarbeiter und ein großes Netzwerk von Servicepartnern auf dem Messegelände dieses Ziel erreichen, bestätigen ihm die internationalen Aussteller und Gäste regelmäßig.





Programm

- 09.30 Uhr** Welcome-Kaffee und -Tee im Foyer
- 10.00 Uhr** Ausblick auf den Konferenztag und Zielsetzung
Dr. Markus Nienhoff, TÜV SÜD Management Service
- 10.15 Uhr** Workshops – ServiceExzellenz in der gelebten Praxis
- Unternehmenssteuerung durch sinnvolle Serviceziele und Standards
 - Nutzung von Kundenfeedback zur Steigerung des Unternehmenserfolgs
- Emil Salzeder, com.cultur und Dr. Andreas Schöler, IFMOD+
- 12.00 Uhr** Mittagspause im MARITIM-Restaurant
- 13.00 Uhr** Exzellenter Service:
Nur beidhändiges Spielen verspricht unternehmerischen Erfolg
- Notwendigkeit der Verbindung von (Kosten-)Effizienz und (Kunden-)Effektivität
 - Aktuelle Ergebnisse aus Forschungsprojekten
- Prof. Dr. Matthias Gouthier, EBS Business School
- 13.45 Uhr** Qualitätsmanagement im Service bei der Messe Frankfurt
- Besonderheiten bei der Qualitätsmessung von Dienstleistungen
 - Darstellung der Qualitätsmessung im Service am Beispiel von Reinigung und Personaldienstleistungen
- Dr. Andreas Winckler, Messe Frankfurt Venue
- 14.30 Uhr** Dienstleistungsorientierte Führung auf dem Weg zur Service Centricity
- Hierarchieübergreifender Handlungskreislauf zur Umsetzung von Serviceorientierung in der Organisation
 - Führungskräfte als Erfolgsfaktoren der mitarbeiterindividuellen Serviceorientierung
 - Managementimplikationen zur Entwicklung einer Servicekultur in der Organisation
- Prof. Dr. Christian Coenen,
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften
- 15.15 Uhr** Austausch bei Kaffee, Tee und Kuchen im Foyer
- 15.45 Uhr** Blick in die Managementpraxis: Ergebnisse Studie ServiceExzellenz 2011/2012
- Die zentralen Ergebnisse der Studie im Vergleich zu den Vorjahren
 - Serviceherausforderungen 2012
 - Die wichtigsten Service-Stellschrauben entlang der Service Profit Chain
- Prof. Dr. Ottmar L. Braun, Universität Koblenz-Landau
Dr. Andreas Schöler, IFMOD+
- 16.45 Uhr** Der ServiceQualität-Index (SQI):
Aktuelle Entwicklungen, Vorreiter und Nachzügler
- Veröffentlichung der neuesten Branchenbenchmarks
 - Aktuelle Entwicklung des ServiceQualität-Index
 - Praxisorientierte Nutzung des ServiceQualität-Index
- Tomislav Vlahovic, TÜV SÜD Management Service
- 17.00 Uhr** Zusammenfassung und Ausblick
Prof. Dr. Peter Schaff, TÜV SÜD Management Service
- 17.15 Uhr** Zeit für Ihre Fragen an ServiceQualität-Auditoren und Fachexperten bei einem Get-together im Foyer





Workshops – ServiceExzellenz in der gelebten Praxis

Workshop I: Unternehmenssteuerung durch sinnvolle Serviceziele und Standards

- Warum brauchen wir Serviceziele?
- Welche Serviceziele sind vorteilhaft für mein Unternehmen?
- Wie gelange ich zu attraktiven und überprüfbaren Servicestandards?
- Welche Kennzahlen sind wichtig und sinnvoll?
- Wie führe ich Servicestandards in meinem Unternehmen ein und wie kommuniziere ich sie an meine Kunden?

Ziel des Workshops I

Einheitliche und transparente Serviceziele und Servicestandards helfen uns dabei, die richtigen Akzente für die Servicequalität zu setzen, zu überwachen und weiterzuentwickeln. In diesem Workshop lernen Sie Grundsätze, Methoden und Fallstricke kennen und erarbeiten Antworten für oben genannte Schlüsselfragen. Wir bewerten gemeinsam Praxisbeispiele und freuen uns auch sehr über die Diskussion Ihrer eigenen Fallbeispiele!



Ihr Workshopleiter

Emil Salzeder

Geschäftsführer com.cultur GmbH

Lehrbeauftragter der Universitäten Salzburg und Belgrad

Workshop II: Nutzung von Kundenfeedback zur Steigerung des Unternehmenserfolgs

- Aus welchen Formen von Kundenfeedback können wir kundenorientiert lernen?
- Welche Kundenfeedback-Quellen können wir „anzapfen“?
- Wie sieht gutes Kundenfeedbackmanagement aus?
- Welche Systematiken der Durchführung von Kundenbefragungen kommen für mein Unternehmen in Frage und welche Kriterien sind in meiner Befragung relevant?
- Wie wird Kundenfeedback im Unternehmen auch wirklich handlungswirksam?

Ziel des Workshops II

Servicequalität ohne Kundenfeedback ist nicht denkbar. Die Wahrnehmungen und Einschätzungen von Kunden zum Leistungsangebot eines Anbieters sind essentielle Zutaten für das kundenorientierte Management. Kundenfeedback kann Unternehmen unaufgefordert oder aufgefordert aus unterschiedlichen Quellen erreichen. Das Wissen um diese Quellen, Ihr richtiger Einsatz sowie die Auswertung und Kommunikation von Kundenfeedback sind wichtige und nachhaltige Erfolgsfaktoren im Servicemanagement. In diesem Workshop lernen Sie die Vielfalt des Managements von Kundenfeedback kennen. Besonderer Fokus liegt dabei auf dem sinnvollen Einsatz von qualitativen und quantitativen Kundenbefragungen.



Ihr Workshopleiter

Dr. Andreas Schöler

Geschäftsführer IFMOD+ GmbH & Co. KG

Lehrbeauftragter an der LMU München





Informationen zur Anmeldung

Termin	Donnerstag, 01. März 2012 ▪ Workshops: 10.00-12.00 Uhr (Gebühr 190,- EUR) ▪ Vorträge: 13.00-17.15 Uhr (kostenfrei)
Ort	MARITIM Hotel Frankfurt Theodor-Heuss-Allee 3 ▪ 60486 Frankfurt/Main
Lage/Anfahrt	Das MARITIM Hotel Frankfurt ist direkt mit der Messe und dem Congress Center verbunden. Die Autobahnen A 5 und A 3 sind in wenigen Minuten zu erreichen. Der Hauptbahnhof ist nur eine U-Bahn-Station entfernt und zum Flughafen gelangt man innerhalb von 15 Fahrminuten.
Entfernung	zum Hauptbahnhof: 1,0 km zum Flughafen: 17,5 km zur Autobahn: 2,0 km
Taxipreise	ab Flughafen ca. 24-29,- EUR ab Hauptbahnhof ca. 9-15,- EUR
Bahn/Bus	ab Flughafen S8 und S9 bis Hauptbahnhof ab Hauptbahnhof Straßenbahn Linien 16 und 17 bis Haltestelle „Ludwig-Erhardt-Anlage“ oder U4 bis Haltestelle „Festhalle/Messe“
Parkplätze	Parkplätze stehen Ihnen in ausreichender Anzahl in der Hotel-Tiefgarage (gebührenpflichtig) zur Verfügung.
Übernachtung	Für unsere Teilnehmer steht im MARITIM Hotel Frankfurt ein begrenztes Zimmerkontingent bis zum 08.02.2012 zur Verfügung. Bitte reservieren Sie deshalb frühzeitig direkt selbst im Hotel unter dem Stichwort „1TÜV290212“ Ihr Zimmer unter Tel: 0 69 - 75 78 - 11 30. Weitere Hotelalternativen finden Sie unter www.tuev-sued.de/serviceexzellenz-konferenz
Anmeldung	Wir setzen auf Qualität, statt Quantität und haben die Teilnehmerzahl begrenzt. Bitte melden Sie sich deshalb zeitig an.
Gebühr/AGBs	Die Teilnahmegebühr für die eintägige Veranstaltung (Teilnahme an einem Workshop und den Vorträgen) beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungs- und Pausengetränken sowie der Dokumentation 190,- EUR. Die Teilnahme an den Vorträgen ab 13.00 Uhr ist kostenfrei.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und bei Teilnahme an einem Workshop eine Rechnung. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Gebühr. Selbstverständlich können Sie einen Ersatzteilnehmer aus Ihrem Unternehmen stellen. Wir bitten in dem Fall um Benachrichtigung.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MWSt.





Management Service

Anmeldung

ServiceExzellenz-Konferenz 2012

Die wichtigsten Treiber im Service
für Ihren Unternehmenserfolg

Bitte senden Sie uns das ausgefüllte Anmeldeformular per Fax oder E-Mail an: service-exzellenz@tuev-sued.de

Fax: 0 89 - 51 55 - 10 98

Ja, ich interessiere mich für die **ServiceExzellenz-Konferenz 2012**
am **01. März 2012 in Frankfurt/Main**. Ich möchte teilnehmen an den/dem/der:

- Vorträgen von 13.00 Uhr bis 17.15 Uhr (kostenfrei).
- Workshop I: Unternehmenssteuerung durch sinnvolle Serviceziele und Standards (Gebühr 190,- EUR).
- Workshop II: Nutzung von Kundenfeedback zur Steigerung des Unternehmenserfolgs (Gebühr 190,- EUR).
- kostenlosen Studie inklusive Auswertung. Bitte laden Sie mich hierzu ein!
- Ich kann leider nicht teilnehmen.

Vorname*:

Nachname*:

Weitere Teilnehmer:

Firma*:

Abteilung:

Straße/Nr.:

PLZ/Ort:

Tel.-Nr.*:

Fax-Nr.:

E-Mail*:

* Pflichtfelder

Datum, Unterschrift*

Noch ein Wort zum Datenschutz: Die TÜV SÜD Management Service GmbH und ihre Dienstleister (z. B. Lettershop) verwenden die bei Ihrer Anmeldung erhobenen Daten ausschließlich für die Durchführung unserer Leistungen. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt.





Management Service



www.tuev-sued.de/serviceexzellenz-konferenz

TÜV SÜD Management Service GmbH
Service-Zertifizierungen

Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland
Tel: 0 800 - 57 91 - 50 06 (kostenfrei)
Fax: 0 89 - 51 55 - 10 98
service-exzellenz@tuev-sued.de

