

Service Day
Weiden in der Oberpfalz
25. Juni 2009
12:30 - 17:15 Uhr

Samhammer AG
Zur Kesselschmiede 3
92637 Weiden
www.samhammer.de

Veranstaltungsort: Prinz Ludwig Str. 5
Die Veranstaltung ist kostenfrei
Anmeldungen bitte Online unter:
www.samhammer.de/anmeldung

*Wir freuen uns Ihr Gastgeber
sein zu dürfen...*

Einladung

zum

Service Day

2009

Unsere Referenten zum Service Day 2009



Dr. Dr. Cay von Fournier, Schmidt Colleg

Dr. Dr. Cay von Fournier ist seit seinem 22. Lebensjahr Unternehmer. Zudem ist er Arzt und Trainer für Unternehmensführung und promovierte in Medizin und Wirtschaftswissenschaften. Vor 20 Jahren lernte er „UnternehmerEnergie“ des SchmidtColleg kennen und wendete sie erfolgreich in seinen Unternehmen an. Seit 2002 ist er Eigentümer des SchmidtColleg und widmet sich ganzheitlicher Unternehmensführung und praktischem Gesundheitsmanagement.

Vinzenz Baldus, Inhaber des Instituts Service People

Vinzenz Baldus - der Servicecoach. 2008 wurde der Spezialist für Service-Qualität unter die TOP 10 der Event-Trainer und Referenten gewählt. Seit über zwanzig Jahren begleitet er namhafte deutsche, österreichische und schweizerische Unternehmen in Kundenorientierungsprozessen und unterstützt Sie bei der Entwicklung ihrer Leitbilder auf ihrem Kurs zur ServiceBestMarke. Seine Referenzen u.a.: 1&t1 Internet AG, AUDI AG, BASLER Moden, BOSCH Sicherheitssysteme, Brangs + Heinrich Antalis GmbH, CWS-boco GmbH, Deutsche Bank AG, GEK, MIGROS eG Zürich, REWE AG, Volkswagen AG



Dr. Marc Rössel, Geschäftsführer Bissantz GmbH

Dr. Marc Rössel, Jahrgang 1970, ist seit Mai 2002 bei Bissantz & Company, einem mittelständischen Softwarehaus, in leitender Position tätig, seit Sommer 2008 als Geschäftsführer. Sein Engagement gilt vor allem anspruchsvollen Lösungen für erfolgreiche Datenanalyse im betrieblichen Umfeld. Ausdruck seiner Anstrengungen ist der Gewinn des Service-Management-Preises 2005 des KVD. Von 2000 bis Anfang 2002 zeichnete Rössel bei der Atrada Trading Network AG u. a. für die strategische Entwicklung und Vermarktung des technologischen Know-hows etwa im Rahmen kundenindividueller Internetmarktplätze verantwortlich. Der Diplom-Kaufmann studierte in Berlin und Nürnberg und promovierte bei dem Wirtschaftsinformatiker Professor Peter Mertens.

Georg Regn, Leiter Kundenservice Witt-Gruppe

Georg Regn ist Leiter des Bereichs "Kundenservice" der Witt-Gruppe und Geschäftsführer der Firma Software Partner Obermain GmbH. Der Kundenservice des Versandhandelsunternehmens ist Starfaktor und eine wichtige Säule des Erfolgs. Herr Regn initiiert und verantwortet zahlreiche Projekte zur kontinuierlichen Entwicklung und Verbesserung am Service für den Kunden.



Agenda Service Day 2009

- 12:30 Uhr **Come Together**
- 13:00 Uhr **Opening – Begrüßung der Gäste**
Dipl. Ing. Norbert Samhammer, Vorstandsvorsitzender der Samhammer AG
- 13:15 Uhr **Key Speaker – Service kann begeistern**
Wie erfolgreiche Unternehmen Ihr Serviceversprechen umsetzen?
Begeisterter Service als Umsatzmotor der nächsten Jahre.
Dr. Dr. Cay von Fournier, Geschäftsführer Schmidt Colleg
- 14:15 Uhr **Mit den richtigen Service KPIs Mitarbeiter zu Leistung motivieren und Kunden begeistern**
Welche Kennzahlen sorgen für Leistung, Qualität und Effizienz einer Serviceorganisation.
Wie kann ich alle meine servicenahen Prozesse kontinuierlich verbessern?
Dr. Marc Rössel, Geschäftsführer Firma Bissantz und Thomas Hellerich, Vorstand Samhammer AG
- 14:50 Uhr **Zeit zum Stärken, Zeit zum Netzwerken**
- 15:10 Uhr **Mitarbeiterorientierte und Kundenorientierte Umsetzung von KPI's im Tagesgeschäft des Service**
Wie setze ich KPIs zur eigenverantwortlichen Leistungsoptimierung ein?
Aus welcher Perspektive nimmt der Kunde und der Mitarbeiter Servicekennzahlen wahr und honoriert sie?
Praxisbeispiel: Erfassung, Analyse, Auswertung, Maßnahmen
Annemarie Zink-Kunnert, Leiterin Unternehmensbereich Call Center der Samhammer AG
- 15:50 Uhr **Aufbau einer Service Management Akademie**
Wie baut man eine eigene Service Management Akademie auf?
Welchen Nutzen bietet eine solche Akademie dem Unternehmen?
Wie gestalten sich Lehrbetrieb und tägliche Arbeit?
Georg Regn, Leiter Kundenservice Witt-Gruppe und Thomas Guttenberger, Kundenservice Witt-Gruppe
- 16:20 Uhr **Zeit zum Nachdenken, Zeit für die 3 wichtigsten Gedanken**
- 16:30 Uhr **Die 7 Stufen zur Kunden- und Gästebegeisterung**
Die Zukunft gehört den Besten.
Vinzenz Baldus, Geschäftsführer Service People
- 17:15 Uhr **Happy Hour – Charity Verlosung**
- 18:30 Uhr **Spanischer Tapas Abend im Restaurant La Bodega, Weiden.**
www.labodega-weiden.de

Stimmen Sie mit uns ein auf den Sommer 2009. Seien Sie unser Gast!