



Copyright: BMU / Thomas Härtrich

Guter Service ist heute entscheidend für den Markterfolg eines Unternehmens!

Dies muss zunehmend auch international gewährleistet werden. Eine systematische Produktentwicklung im Service, das Testen neuer Dienstleistungen in internationalen Märkten und der strategische Organisationsaufbau sind notwendig, um im internationalen Service auch morgen Erfolg zu haben.

Zentrale Themen wie die Ausbildung der Mitarbeiter, Marketing und Vertrieb von Serviceprodukten sowie Faktoren der Steigerung der Zahlungsbereitschaft für Dienstleistungen stehen im Fokus der diesjährigen Kundendiensttagung des VDMA.

VDMA Kundendiensttagung 2008

Guter Service hat weltweit Erfolg

Organisationsaufbau, Weltweite Kooperationen, Erfolgsfaktoren

Teilnehmer	Geschäftsleitung, Serviceleiter, Leiter Ersatzteilmanagement
Ort	Maritim Kurhaus Hotel Ludwigstraße 3, 61348 Bad Homburg/Ts Telefon +49 61 72 6 60-0 Telefax +49 61 72 6 60-1 00
Termin	21. Oktober 2008
Anmeldung	Maschinenbau-Institut GmbH Lyoner Straße 18, 60528 Frankfurt a. M. Telefax +49 69 66 03-13 33 Telefon +49 69 66 03-13 34 E-Mail mbi@vdma.org

21. Oktober 2008

Teilnahmebestätigung mit Anfahrtsskizze sowie Rechnung erhalten Sie spätestens 10 Tage vor dem Veranstaltungstermin.

Programm

9:00 Begrüßung und Einleitung /Moderation
Peter Thomin, VDMA, Frankfurt am Main

9:30 Aktiver Verkauf von Serviceprodukten
 Die Herausforderung immaterielle
 Leistungsversprechen attraktiv zu vermarkten

- Strategischer Organisationsaufbau in einem mittelständischen Unternehmen der Wägetechnik
- Gestaltung von Servicekooperationen
- Optimierung des Servicevertriebes

Michaela Pischke, Sartorius AG

10:10 Kaffeepause / Besuch der Fachausstellung

10:40 Arbeitsrecht im Außendienst

- Grundlagen
- Haftungsfragen
- Aktuelle Entwicklungen EU-Arbeitszeit-Richtlinie

RA Ron Schumacher, VDMA, Frankfurt am Main

11:20 Systematisierung der Serviceproduktentwicklung
 Erfahrungen aus einem mittelständischen Unternehmen der Landtechnik

- Erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Service und Entwicklungsabteilung
- Erfahrungen mit der Pilotanwendung im europäischen Ausland
- Die Schnittstelle Service und Vertrieb

Marcus Pier, Grimme Landmaschinen GmbH & Co. KG, Damme

12:00 Gemeinsames Mittagessen / Besuch der Fachausstellung

13:30 Mit gutem Service Marktanteile gewinnen - Innovative Dienstleistungen eines mittelständischen Unternehmen der Intralogistik

- Mit innovativen Dienstleistungen beim Kunden Kosten senken
- Höhere Kundenzufriedenheit durch kurze Reaktionszeiten
- Guter Service hilft im harten Wettbewerb die eigene Position auszubauen

Roland Lachenmaier, Viastore Systems GmbH, Stuttgart

14:10 Von der strategischen Organisationsentwicklung zur Personalentwicklung

- Organisationsformen mit Pro und Kontra
 - Reifegradmodell Organisations- und Personalentwicklung
 - Personalentwicklung: Welche Kompetenzen sind wichtig und zu entwickeln?
- Jürgen Braun**, Rail Partner Deutschland GmbH, Kranenburg

14:50 Kaffeepause / Besuch der Fachausstellung

15:20 Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister

- Ein mittelständischer Werkzeugmaschinenhersteller strukturiert seine Serviceprodukte neu
- Das Service Konzept verbindet Kundendienst, Finanz- und weitere Dienstleistungen
- Erfahrungen aus der Umsetzung des Konzeptes

N. N., Vollmer GmbH & Co KG, Dornhan

16:00 Erfolgsfaktoren produktbegleitender Dienstleistungen

- Dienstleistungsoptionen im Maschinen- und Anlagenbau
 - Zahlungsbereitschaften für produktbegleitende Dienstleistungen
 - Ausgewählte Aspekte der Preis- und Nutzenkommunikation
- Margarethe Frohs und Matthias Weddeling**, Universität Münster (Lehrstuhl Prof. Backhaus)

16:40 Zusammenfassung der Kundendiensttagung 2008: Guter Service hat weltweit Erfolg
Peter Thomin

Teilnahmegebühr

Für Mitglieder des VDMA € 420,-- + 19 % MwSt.
 Für sonstige Teilnehmer € 585,-- + 19 % MwSt.
 (Inkl. Seminarunterlagen, Pausen- und Tagungsgetränken).



Anmeldung

VDMA-Kundendiensttagung 2008

70-08

21. Oktober 2008

Bitte ankreuzen:

VDMA-Mitglied
 Teilnahmegebühr 420,-- €
 (+19% MwSt)

Sonstige(r) Teilnehmer(in)
 Teilnahmegebühr 585,-- €
 (+19% MwSt)

E-Mail mbi@vdma.org
 Telefax +49 69 66 03-13 33

 Name, Vorname, Titel

 Abteilung/Funktion

 Firma

 Straße/Postfach

 PLZ/Ort

 Telefon

 Fax

 E-Mail

 Datum

 Unterschrift

 Rechnungsadresse