



# SERVICE STRATEGIE

08. Oktober 2009 Wiesloch

- 09:00 **Service ist Emotionspunkt am Kunden. Die neue Servicestrategie bei Werner & Pfleiderer**  
Wolfgang Beck, Geschäftsführer Werner & Pfleiderer Lebensmitteltechnik GmbH
- A 09:45 **Von der Technologiekultur zur Servicekultur**  
Norbert Rickert, Motorola Enterprise Mobility Business
- G 10:30 Kaffeepause
- 11:00 **Winning with Service Excellence: Mit Service Margen sichern und Kunden binden**  
Frank Reichert, Barkawi Management Consultants
- E 11:45 **Integration Service und Vertrieb**  
Dr. Axel Eyers, Tetra Pak Processing GmbH
- 12:30 Mittagspause
- N 13:45 **Erst die „richtige“ Logistik macht den Service schlagkräftig**  
Georg Krützfeldt, LSC Logistic Service Consulting
- 14:30 **Die Globalisierung als strategische Herausforderung**  
Dieter Prell, Deutsche Telekom
- D 15:15 Kaffeepause
- 15:45 **Die „richtige“ Führung im Change**  
Dr. Reiner Czichos, ctn Consulting
- A 16:30 **Abschlussdiskussion:**  
**Den Service als strategische Geschäftseinheit entwickeln und durchsetzen.**  
Moderation: Dr. Reiner Czichos

## Teilnahmebedingungen

**Veranstalter:** Service Verlag Fischer, Ahornallee 163, 86899 Landsberg Telefon 08191/21436, Telefax 08191/21890,  
E-Mail: [serviceverlagfischer@t-online.de](mailto:serviceverlagfischer@t-online.de) [www.Service-Verlag-Fischer.de](http://www.Service-Verlag-Fischer.de)

**Tagungsort:** Palatin Kongreßhotel und Kulturzentrum, Ringstraße 17-19, 69168 Wiesloch,  
Tel.: 06222/58 26 00, Fax: 06222/58 26 66 E-Mail: [info@palatin.de](mailto:info@palatin.de)

**Übernachtung:** Im Palatin Kongreßhotel stehen folgende Zimmer zum Sonderpreis zur Verfügung: Standard-Einzelzimmer: Sonderpreis Euro 96,00, Komfort-Einzelzimmer: Sonderpreis Euro 106,00. Die Preise gelten pro Zimmer/pro Nacht inklusive reichhaltigem Frühstücksbuffet. Die ÜN-Kosten werden von den Teilnehmern direkt mit dem Hotel abgerechnet.

**Teilnahmegebühr:** Die Teilnahmegebühr beträgt **345,00 Euro** (zzgl. 19 % MWSt.) für den ersten Teilnehmer eines Unternehmens. Für den zweiten und dritten Teilnehmer dieses Unternehmens beträgt die Teilnahmegebühr jeweils **245 Euro**, **ab dem vierten Teilnehmer beträgt die Gebühr nur noch 100 Euro**, jeweils zzgl. 19 % MWS. Enthalten sind: Teilnehmerunterlagen, Mittagsimbiss und die Tagungs-Getränke in den Kaffeepausen.

**Anmeldung:** Bitte, melden Sie sich mit dem Anmeldecoupon an. **Absagen:** sind bis 14 Tage vor Beginn des Meetings gebührenfrei, bei späterer Absage wird eine Verwaltungspauschale in Höhe von 100 Euro zzgl. MWSt. in Rechnung gestellt, es sei denn, ein Ersatzteilnehmer aus dem gleichen Unternehmen wird gestellt. Bei Absagen später als 7 Tage vor dem Veranstaltungsbeginn wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Programmänderungen aus wichtigem Grund behält sich der Veranstalter vor.

**Anmeldung** zum Service –Meeting **STRATEGIE** am 08.10.2009 per Fax an **08191/21890**

Name, Vorname, Titel ..... (1. Teilnehmer, 345 €)

..... (2. und 3. Teilnehmer, 245 €)

Firma .....

Straße .....

PLZ/Ort .....

Telefon .....Fax.....email.....

Datum, Unterschrift .....