



SERVICE MARKETING

09. Oktober 2009 Wiesloch

Zielsetzung:

Alle Maßnahmen, die Kundenanforderungen zu ermitteln und in passende Serviceangebote zu überführen, die dann mit geeigneten Instrumenten vermarktet werden, bezeichnet man als Service Marketing. In diesem Service Meeting wird herausgearbeitet, wie die Kundenanforderungen ermittelt, welche Serviceangebote wie erarbeitet und mit welchen Instrumenten auf den Markt gebracht werden können.

- A 08:30 **Aufspüren und Nutzen von Synergien in Marketing, Vertrieb, Service**
Rupert Kramer, RUPERT KRAMER CONSULTING
- G 09:15 **1:1 Befragungen für B:B**
André Denneburg, MSR Consulting Group GmbH
- 10:00 **Ausstellungsbesuch und Kaffeepause**
- E 11:00 **Service-Design**
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Dieter Klauss, SIKLA GmbH
- 11:45 **Pricing im Service**
Paul Glenn, Heidelberger Druckmaschinen AG
- 12:30 **Ausstellungsbesuch und Mittagessen**
- N 14:00 **Aktiver Service sichert Kundenbindung auch in der Krise**
Dr. Guido Hild, KHS AG
- 14:45 **Vermarktung von Serviceprodukten**
Ronald Fuchs, Carl Zeiss
- D 15:30 **Ausstellungsbesuch und Kaffeepause**
- 16:00 **Orientierung gefragt!- Erfolg im Service durch gezielte Marktpositionierung**
Dirk Klapproth, MP Marketing Partner Group
- A 16:45 **Diskussion: Den Service aktiv vermarkten – Mit dem Service Markt gewinnen**
Moderation: Rupert Kramer, RUPERT KRAMER CONSULTING

Teilnahmebedingungen

Veranstalter: Service Verlag Fischer, Ahornallee 163, 86899 Landsberg Telefon 08191/21436, Telefax 08191/21890,
E-Mail: serviceverlagfischer@t-online.de 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

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 **MARKETING** am 09.10.2009 per Fax an **08191/21890**

Name, Vorname, Titel (1. Teilnehmer, 345 €)
..... (2. und 3. Teilnehmer, je 245 €)

Firma

TelefonFax.....email.....

Datum, Unterschrift