

Betriebswirtschaft



VDMA-Kundendiensttagung 2009

Mit Service das Unternehmen sichern

30. Juni 2009
Mövenpick Hotel
bei Frankfurt am Main



VDMA – Kundendiensttagung 2009

Mit Service das Unternehmen sichern



Der Service hat jetzt bei dem derzeitigen schwachen Neumaschinengeschäft die Chance, das Unternehmen zu sichern. Dabei ist es wichtig, auch bei geringerem Geschäftsvolumen die richtigen Maßnahmen einzuleiten. Schwerpunkte der diesjährigen Kundendiensttagung sind die Hauptumsatzbringer des Services: Mitarbeiter, Ersatzteile, die Optimierung klassischer sowie die Entwicklung neuer Produkte.

"Die Krise als Chance" wird ein Grundtenor sein, nötige Veränderungen in den Unternehmen jetzt anzugehen.

Nutzen Sie die Chance, die Ihnen die VDMA-Kundendiensttagung bietet und kommen Sie nach Oberursel. Es wird sich für Ihr Unternehmen lohnen!

Mit freundlichen Grüßen

(Peter Thomin)

VDMA Betriebswirtschaft

Diese Veranstaltung richtet sich an Geschäftsführer, Kundendienst-/Serviceleiter und Leiter Ersatzteilemanagement

Programm

Programm

Ab 8:30 **Check-in**

9:00 -9:15 Uhr

Begrüßung, Einführung und Moderation

Peter Thomin, VDMA Betriebswirtschaft
Frankfurt

9:15 - 10:00 Uhr

Service sichert den Unternehmenserfolg

- Strategische Ausrichtung
- Umgang mit dem Auftragsrückgang
- Service-Controlling

Reiner Knauf, Leiter Service,
Felss GmbH, Königsbach-Stein
Vorsitzender des Zentralen VDMA-Arbeitskreis
Service

Kaffeepause

10:30 -11:15 Uhr

"Entwicklung neuer Servicedienstleistungen rund um Anlagen für die Getränketechnik"

- Methoden zur Erweiterung des Service-
portfolios
- Best-Practice-Beispiel
- Beratungsdienstleistungen im Fokus

Dr. Guido Hild, Vice President, Service/Life Cycle
Solutions, KHS AG, Dortmund

11:15 - 12:00 Uhr

"Erfolgsorientierte Restrukturierung eines Ersatzteillagers"

- Lager umsatzorientiert strukturieren:
- Schnelldreher haben Vorrang
- Geschwindigkeit mit der richtigen
Logistikstrategie steigern
- Was der Asia Hub logistisch bringt

N.N.

Mittagsessen

13:15 -14:00 Uhr

"Rechtliche Fragen rund um das Ersatzteilgeschäft,,

- Exklusivvereinbarungen mit Vorlieferanten
- Bevorraten von Ersatzteilen
- Plagiate / Nachahmungen

RA Marc Wiesner, VDMA Recht
Frankfurt

14:00 -14:45 Uhr

"Die Krise als Chance"

- Servicewachstum in Zeiten der Krise
- Handlungsbedarf? - Worauf es ankommt
- Best Practise Beispiele

Mathias Mahnel, IMPULS Management
Consulting GmbH, München

Kaffeepause

15:15-16:00 Uhr

"Qualifizierung von Mitarbeitern im Kundendienst eines mittelständischen Unternehmens"

- Konzepterstellung (Fachliche Ausbildung und
Softskills)
- Umsetzung des Qualifizierungskonzepte
- Praktische Erfahrungen mit der Umsetzung
im In- und Ausland

Paul Massini, Kundendienstleiter der GEA
Westfalia Separator GmbH, Oelde

16:00 - 16:45 Uhr

"Gezielte Entwicklung neuer Service-Geschäfte"

- Service-Chance "Nach-Automatisierung"
- Maschinen servicegerecht ausstatten
- Effizienz-Steigerung von Service-Prozessen

Michael Wingenfeld, Kundendienstleiter
Heitec AG, Regensburg

16:45-17:00

Resumé / Abschluss der Tagung

Anmeldung

Fax +49 69 6603-1333

VDMA – Kundendiensttagung 2009 30. Juni 2009 in Oberursel bei Frankfurt am Main

Hiermit melden wir verbindlich an:

Name, Vorname, Titel

Abteilung / Funktion

Firma

VDMA- Mitglied

kein Mitglied

Straße

Plz/Ort

Rechnungsanschrift falls abweichend

Telefon

Fax

E-Mail

Ich bin damit einverstanden, dass das Maschinenbau-Institut mich über sein Ausbildungs- und Tagungsprogramm per E-Mail informiert.

Datum

Unterschrift

Veranstalter

Maschinenbau-Institut GmbH (MBI)
ein Unternehmen des VDMA
Lyoner Str. 18
60528 Frankfurt am Main

Fachliche Auskünfte

Peter Thomin
VDMA, Abteilung Betriebswirtschaft
Frankfurt am Main
Telefon + 49 69 6603-1216
E-Mail peter.thomin@vdma.org

Anmeldung/Organisation

Elvira Bertermann
Telefon +49 69 6603-1504
Fax +49 69 6603-1333
E-Mail mbi@vdma.org

Bei Anmeldung per E-Mail bitten wir um die Angabe der vollständigen Anschrift.

Teilnahmegebühr

VDMA-Mitglieder 420,-- €
Sonstige Teilnehmer 585,-- €

Anmeldung/Anmeldeschluss

Anmeldung bitte auf beiliegendem Anmeldecoupon vornehmen.
Anmeldeschluss ist der 24. Juni 2009

Stornierung

Bei Rücktritt bitten wir um eine schriftliche Abmeldung. Für Stornierungen nach dem Anmeldeschluss berechnen wir € 75,-- (+ 19 % MwSt.) für anteiligen Verwaltungsaufwand. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich auch kurzfristig gestellt werden.

Tagungsort

Mövenpick Hotel Frankfurt/Oberursel
Zimmersmühlenweg 35
61440 Oberursel
Telefon: +49 6171 500 0
Fax: +49 6171 500 600
E-Mail: hotel.frankfurt.oberursel@moevenpick.com

Übernachtungsmöglichkeit

Im Hotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis bis zum 30. Mai 09 zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Reservierung unter dem Stichwort „MBI“ direkt im Hotel vor.

Weitere Seminare/Tagungen des
VDMA Maschinenbau-Institut finden Sie unter:

www.vdma.org/mbi