

TOP SERVICE Akademie 2018

MENSCH 4.0 – NEUE KUNDENBEZIEHUNGEN IN DER DIGITALEN WELT?

TOP SERVICE Akademie · 25.04.2018 · bauwerk köln

09:30-10:00 Empfang der Teilnehmer

10:00-10:15 Begrüßung

Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH

10:15-11:15 Key Note: **Die Geschichte der Zukunft – warum es auf den Menschen hinter der Technik ankommt**

Erik Händeler, Zukunftsforscher und Publizist

11:15-11:30 Kaffee- und Netzwerkpause

11:30-12:15 Autostadt GmbH: **Exzellenter Service von Menschen für Menschen**

Nicole Schäfer und Julia Priesel

12:15-13:15 Mittagspause

13:15-14:00 Telekom Deutschland GmbH: **Alles digital! Ist das wirklich erstrebenswert?**

Dr. Mareike Merten und Franz Weisenburger

14:00-14:20 Kaffee- und Netzwerkpause

14:20-15:45 Workshops (Sie können zwei Themen aus A bis D **ODER** Thema E besuchen)

A „Herz über Kopf“ – wie Emotionen die Kundenbindung stärken

Dr. Heiko Dees, IPSOS Loyalty GmbH

B Wie Menschen dem Service ein Profil geben – Leitbilder und Serviceprofilierung

Dirk Bittmann, abcfinance GmbH

C Führung im Wandel – Wandel der Führung?

Susanne Riedel und Vivika Gramke, mehrwert-personal

D Pepper and Friends: Humanoide Roboter in der Kundeninteraktion

Julia Koch und Roboter Pepper, ENTRANCE GmbH

E Call Center Steuerung – Theorie versus Praxis

Michael Havas, s ServiceCenter GmbH und Marion Göth, Top Service Österreich

15:45-16:05 Kaffee- und Netzwerkpause

16:05-16:30 Ergebnisse der Workshops

16:30-17:10 Podiumsdiskussion: **Computerliebe – Emotionen und „echte“ Kundenbindung in der digitalisierten Welt**

Teilnehmer: Erik Händeler; Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, IMU Mannheim;

Vera Diana Renner, Austrian Airlines; Julia Koch, ENTRANCE GmbH;

Moderation: Christoph Zänker, ServiceRating GmbH

17:10-17:20 Zusammenfassung und Abschluss

Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH

17:30-18:45 optional: **Besichtigung der Brauerei Sünner**

Im Anschluss findet die Preisverleihung des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland 2018 statt.

