

TOP SERVICE Akademie

AUS DER SERVICEWÜSTE DURCH DAS DIGITAL – NEUE WEGE ZUR CUSTOMER CENTRICITY?

TOP SERVICE Akademie, 27. APRIL 2017, ASCARI PARKHOTEL PULHEIM

09:30-10:00 Empfang der Teilnehmer

10:00-10:15 Begrüßung

Kai Riedel, ServiceRating GmbH

10:15-11:00 Key Note: **Wie die Digitalisierung die Kundenbeziehung verändert**

Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH

11:00-11:20 Kaffeepause

11:20-12:00 Vortrag: **Kein entweder – oder: Die Verbindung von Digitalisierung und persönlicher Beratung bei der Deutschen Vermögensberatung**

Jürgen Eric Schmid, Abteilungsleiter Digitale Medien, Deutsche Vermögensberatung AG

12:00-13:00 Mittagspause

13:00-13:40 Vortrag: **Wo stehen wir heute in Bezug auf die Digitalisierung - Einblicke**

Elke Schaffer, Director Customer Service & Sales, A1 Telekom Austria AG

13:40-14:10 Vortrag: **Ergebnisse des Wettbewerbs 2017 - Trends aus den Auswertungen**

Christian Roeb und Christoph Zänker, ServiceRating GmbH

14:10-14:30 Kaffeepause

14:30-16:30 Workshop:

Kundenerfahrungen in der virtuellen Welt - sehen, erleben, verstehen, diskutieren

mit Samsung Deutschland GmbH, Jobware Online-Service GmbH und USEYE GmbH

Moderation: Christian Roeb, ServiceRating GmbH

16:30-16:40 Kaffeepause

16:40-17:20 Podiumsdiskussion: **Der Kunde im Fokus?! Die Digitalisierung der Kundenreise**

Teilnehmer:

Andreas Beck, Director Service, Samsung Deutschland GmbH

Philip Reisberger, Chief Strategy Officer, Nexinto GmbH

Stephanie Heise, Mitglied der Geschäftsleitung, Verbraucherzentrale NRW

Bert Fröndhoff, Stellvertr. Ressortleiter Unternehmen & Märkte, Handelsblatt

Prof. Dr. Arnd Vomberg, Lehrstuhl für Business-to-Business Marketing, Sales & Pricing, IMU

Holger Geißler, Head of Research, YouGov Deutschland GmbH

Moderation: Christoph Zänker, ServiceRating GmbH

17:20-17:30 Zusammenfassung und Abschluss

Kai Riedel, ServiceRating GmbH

17:30 Ende

Im Anschluss findet die Preisverleihung des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland 2017 statt.

Handelsblatt

Medienpartner für
den Wettbewerb



ServiceRating

Analysten und Berater
für Kundenorientierung



Wissenschaftlicher Partner und
Entwickler des Fokus-Modells

YouGov

Online- und Offline-
Marktforschung

Wettbewerb
TOP SERVICE
DEUTSCHLAND
2017

