

NEUE TRENDS ZUR KUNDENORIENTIERUNG

WORKSHOP MIT PROF. DR. DR. H.C. MULT. CHRISTIAN HOMBURG
IN MANNHEIM AM 13. OKTOBER 2016

PROGRAMM

09.30-10:00 Empfang der Teilnehmer

10:00-10:15 Begrüßung

Eric Hommel und Dr. Franz Gresser, Senior Consultants,
ServiceRating GmbH

10:15-11:00 Neue Themen für kundenorientierte Unternehmen - Teil 1:
Unternehmensreaktionen auf das veränderte Konsumentenverhalten

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, Direktor des Instituts für
Marktorientierte Unternehmensführung (Universität Mannheim)

11:00-11:20 Kaffeepause

11.20-12.00 Neue Themen für kundenorientierte Unternehmen - Teil 2:
Einfluss der Organisationsbereiche im Unternehmen

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg

12:00-13:00 Mittagspause

13:00-13:30 Trends in Service und Kundenorientierung 2017 – Erkenntnisse
aus dem Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND

Eric Hommel, Senior Consultant und Projektleiter Wettbewerb
TOP SERVICE DEUTSCHLAND

13:30-14:15 Kundenorientierung entwickeln im Unternehmen - Fallstudie

Dr. Franz Gresser, Senior Consultant ServiceRating GmbH

14:15-14:35 Kaffeepause

14:35-14:45 Aktuelle Themen aus Teilnehmersicht: woran wird gearbeitet?

Sammlung der Themen für die weitere Bearbeitung

14:45-16:00 Bearbeitung der Themen und Austausch

World Cafe

16.00-16:15 Abschluss

Eric Hommel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH



Dr. Franz Gresser



Eric Hommel



Wir begrüßen Sie im Zentrum
für Europäische Wirtschaftsforschung in Mannheim.

ANMELDUNG BIS ZUM 07. OKTOBER UNTER ROEB@SERVICERATING.DE

Die Kosten für den Workshop betragen 350€ pro Person. Für Teilnehmer
des Wettbewerbs TOP SERVICE DEUTSCHLAND ist die Teilnahme kostenlos.
Anmeldeschluss ist der 07. Oktober 2015. Die Veranstaltung findet statt im
Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), L7,1,
68161 Mannheim. Raum Hamburg.

Wettbewerb
**TOP SERVICE
DEUTSCHLAND
2017**



Unsere Partner:

Handelsblatt



ServiceRating

imn