



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

9. KVA Service Kongress

SERVICE Exzellenz

Überlegenheit durch Service

5. & 6. März 2008
Wien, Hotel Holiday Inn Vienna South

Mit dem deutschen Service Guru, Günter F. Gross
Plus: Verleihung des 7. KVA Service Award

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

www.kva.at

KVA Service Kongress

SERVICE Exzellenz - Überlegenheit durch Service

Mittwoch 5. März 2008

Ab 8.30 Uhr

Registrierung und Ausgabe der Tagungsunterlagen

9.00 Uhr

Begrüßung und Vorstellung der Aussteller des Service-Forum

Herbert F. Vock, Geschäftsführer KVA

9.30 Uhr

Zwei neue KVA Serviceleistungen mit großer Wirkung!

1. Das KVA Service Qualitätszertifikat

Wie Sie sich als Servicepartner mit dem Qualitätszertifikat bei ihren Kunden noch mehr profilieren können?

2. Die KVA Service Gehaltsstudie

Service-Techniker werden immer rarer, die aktuelle Studie zeigt auf, wie Sie gut ausgebildete Servicemitarbeiter halten können?

Herbert F. Vock & ein Vertreter des ersten vom KVA zertifizierten Unternehmens

10.15 Uhr

Fakten und Trends im Service - KVD Dienstleistungsstudie

- ✓ Was bewegt die Branche?
- ✓ Was sind Treiber und Best Practices für Erfolg?
- ✓ Wo liegen die Potenziale?
- ✓ Welche Branche ist im Aufwind und warum?

Dr. Volker Stich, Geschäftsführer FIR, Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V.

11.15 Uhr

Kaffeepause und Besuch des Service-Forums

11.45 Uhr

Nutzenpotentiale durch eine mobile Service-Lösung - ein Erfahrungsbericht der ABB Schweiz AG

- ✓ Auslöser für die Einführung eines mobiles Service Systems
- ✓ Anforderungen an eine mobile Service-Lösung
- ✓ Erfahrungsbericht über die Software Einführung
- ✓ Life-Demo-Ausschnitte der mobilen Service Lösung
- ✓ Nutzen einer mobilen Service-Lösung

Franz Vögeli, Business Controller PAS-S, ABB Schweiz AG

12.45 Uhr

Mittagsbuffet, Besuch des Service-Forums

14.15 Uhr

Drei Parallele Arbeitskreise

"Anders, aber anders"

- ✓ Wie wird ein kreativer Umdenkprozess in Gang gesetzt
- ✓ Ideen einbringen, umsetzen, dokumentieren, messbar machen und zeigen
- ✓ "Nichts ist so gefährlich wie der Erfolg von gestern"
- ✓ Aktiv versuchen anders als die anderen zu denken und agieren

Manfred Schieber, Geschäftsführer, CUIITEC Großküchentechnik GmbH

Wissensmanagement im Service - ein heisses Thema zwischen jung und alt

- ✓ Gesamtheitliche Sichtweise von Mensch, Organisation und Führung
- ✓ Flexibilität statt Stabilität als neue Werte
- ✓ Wertschätzende Führung ein Erfolgsgrundstein für erfolgreiche Führung und Wissensweitergabe

Veronika Aumaier MAS, MSc, Aumaier Coaching I Consulting

Effizienzsteigerung im Serviceaußendienst durch Mobile Business

- ✓ Möglichkeiten moderner Mobile Business Anwendungen anhand einer realen Außendienstlösung
- ✓ Vorteile durch die Prozessoptimierung
- ✓ Herausforderungen des Projekts

Peter Schmidt, Geschäftsführer, inform GmbH

15.45 Uhr

Kaffeepause und Besuch des Service-Forums

16.15 Uhr

Keynote Speech

Tun Sie das, was sich gehört - Gewinnen Sie die Zuneigung Ihrer Kunden

Ein Kunde möchte mit einem Menschen zu tun haben, der ihm in der jetzigen Lage hilft und ihn für die Zukunft entlastet - der voller Leben und Enthusiasmus ist, mitfühlend, höflich, liebenswürdig. Ein Kundendienst dieser Klasse gewinnt die Herzen seiner Kunden, Geben Sie sich mit Zufriedenheit nicht zufrieden. Zuneigung ist mehr.

Günter F. Gross, Ideenproduzent und Stratege, Erfolgssysteme für die Qualitätselite

17.30 Uhr

Bier und Brezel im Service-Forum

19.00 Uhr

KVA GALAABEND mit Verleihung des KVA Service Award 2007

KVA Service Kongress

SERVICE Exzellenz - Überlegenheit durch Service

Donnerstag, 6. März 2008

9.00 Uhr

Begrüßung und kurze Einführung in die Themen des 2. Kongresstages

9.10 Uhr

"Denken in neuen Dimensionen"- ein Erfolgsbericht über Selbstverantwortung, Selbstorganisation und Teamarbeit
Ing. Mag. Friedrich Blaha, Franz Blaha Sitz- und Büromöbel Industrie Ges.m.b.H.

10.00 Uhr

Podiumsdiskussion

Ist der Beruf Servicetechniker noch "sexy" genug? Welche Anforderungen an den Arbeitsmarkt sind gefragt?

10.45 Uhr

Kaffeepause und Besuch des Service Forum

11.30 Uhr

Zwei Parallele Arbeitskreise

Erfolgsfaktoren Personalrekrutierung, -entwicklung und -qualifizierung, die aktuellen Herausforderungen für Vaillant am Service-Arbeitsmarkt

- ✓ Servicepersonal: finden – entwickeln - halten - motivieren
- ✓ Anforderungsprofil an den Servicetechniker von heute
- ✓ Führen Nachwuchsförderung, Personalentwicklung und - Qualifikation auch zu einer höheren Mitarbeitermotivation?

Ing. Michael Haas, Leiter Werkskundendienst, Vaillant Austria GmbH

Der Wandel vom klassischen Werkskundendienst hin zum Service Partner Netzwerk – ein anstrengender, aber erfolgsversprechender Weg

- ✓ Warum wurde diese Entscheidung getroffen
- ✓ Wie ist die Umsetzung gelungen
- ✓ Welche Vorteile bietet diese Art der Zusammenarbeit, wie wird sie in der Praxis gelebt

Andreas Winkler, Serviceleiter, Rational Austria GmbH & Wolfgang Bauer, Serviceleiter, Rational Technical Services GmbH

13.00 Uhr

Mittagsbuffet, Besuch des Service-Forums

14.15 Uhr

Mit dem Dienstleistungsbaukasten von SEW Eurodrive, Service AKTIV vermarkten - ein Erfahrungsbericht

- ✓ Wie können Sie sich von den Mitbewerbern absetzen?
- ✓ Wie erhöhen Sie die Kundenbindung an Ihren Service und somit an Ihr Unternehmen?
- ✓ Wie werden Serviceleistungen bzw. Ersatzteile per Internet vertrieben?
- ✓ Wie schöpfen Sie alle Cross-Selling Potenziale optimal aus?
- ✓ Wie motivieren Sie sich selbst, um dies alles umzusetzen?

Franz Fuchs, Serviceleiter Getriebemotoren / SG, SEW-EURODRIVE GmbH & Co KG

15.15 Uhr

Kaffeepause

15.30 Uhr

Zwei Parallele Arbeitskreise

Relevante Änderungen im Neuen Arbeitszeit- und Arbeitsruhegesetz

- ✓ Neuerungen des Inkrafttretens des novellierten Arbeitszeitgesetzes und Arbeitsruhegesetzes ab 1.1.2008
- ✓ Erhöhte Flexibilität
- ✓ Vereinfachung der Regelungen über Gleitzeit,
- ✓ Vier-Tage-Woche und das Einarbeiten
- ✓ Schaffung eines Zuschlags für Teilzeitkräfte bei Mehrarbeit
- ✓ Vereinfachung der Regelung über Abbau von Zeitguthaben. Maßnahmen gegen Verletzungen des Arbeitszeitrechts
- ✓ Flexibilisierung der Lage der Wochenendruhe im
- ✓ Schichtbetrieb

Dr. Günther Loibner LL.M Rechtsanwalt, ONZ, ONZ, KRAEMMER, HÜTTLER Rechtsanwälte GmbH

Nutzen von Kundenzufriedenheitsbefragungen im Service

- ✓ Kundenzufriedenheitsbefragungen sind nur dann sinnvoll, wenn man die Ergebnisse analysiert und umsetzt
- ✓ Wie gelingt es Unternehmen, mit einer hohen Kundenzufriedenheit noch besser zu werden
- ✓ Do's and don'ts bei Kundenbefragungen
- ✓ KVA Service Award - Verbesserungsmöglichkeiten

Christine Dick, Leiterin Servicedesk Bacher Systems EDV GmbH & Mag. Margot Tschank, Projektleiterin KVA Service Award

17.00 Uhr

Ende des 9. KVA Service Kongress

Service-Forum 2008

Informieren Sie sich über aktuelle Produkte und Dienstleistungen, die Ihren technischen Service noch effektiver und profitabler machen. Präsentationen und Produktshows garantieren Ihnen kurzweilige, abwechslungsreiche Pausen im Service-Forum. Diese Firmen haben sich bereits für das Service-Forum 2008 angemeldet:



ANMELDEFORMULAR

Fax: 01- 817 98 51, email: kva.service@aon.at

JA, Ich nehme am KVA Service Kongress am 5.3. & 6.3. 2008 teil.

Ich nehme an einem Tag des KVA Service Kongress teil:

5.3.2008

6.3.2008

Ich nehme am Galaabend am 5.3.2008 teil.

Ich komme in Begleitung zum Galaabend. (keine Zusatzkosten)

Sind Sie bereits Mitglied im KVA Kundendienst-Verband Österreich? JA Nein

Firma: _____

Name (1), Vorname (1): _____

Funktion: _____

Name (2), Vorname (2): _____

Funktion: _____

Adresse: _____

Telefon: _____ Fax: _____ Email: _____

Unterschrift: _____

Einzelheiten für Ihre Teilnahme

Hotel

Für die Kongressteilnehmer steht im Tagungshotel Hotel Holiday Inn Vienna South, Hertha-Firnberg Strasse 5, 1100 Wien, Tel: +43 1 60530-0, FaxDW: 80 ein Zimmerkontingent zu Sonderkonditionen bis 4. Februar 2008 zur Verfügung. Zimmerpreis: € 120,00, Frühstück: € 19,00.

Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Hotel, mit Bezug auf den KVA Kongress vor.

Parkmöglichkeiten:

Hoteleigene Parkgarage: 24 h Parken € 15,-

WIPARK-Garage (hinter dem Hotel): Wienerbergstrasse 3-9, 1100 Wien: 24 h € 15,60. Wir ersuchen Sie um Verständnis, dass die Parkgebühr nicht in der Teilnahmegebühr enthalten ist.

Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr inkludiert Tagungsunterlagen, Pausenerfrischungen, Mittagessen und den Galaabend am ersten Kongressabend.

		KVA-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
1. Teilnehmer	Kongress	€ 720,-	€ 1.010,-
2. Teilnehmer	Kongress	€ 620,-	€ 910,-
3. Teilnehmer	Kongress	€ 520,-	€ 810,-
Teilnahme für einen Tag		€ 550,-	€ 780,-

Die Teilnahmegebühr versteht sich zuzüglich 20% Mwst.

Achtung Frühbucherbonus!

Melden Sie sich bis 31.12.2007 an, so erhalten Sie das neueste Buch von Günter F. Gross "Adler fressen keine Fliegen" - Erfolgsformeln für kreative Strategien als Geschenk.

Anmeldung:

Bitte melden Sie sich mit dem Anmeldeformular schriftlich per Fax, im Internet www.kva.at oder per Email: kva.service@aon.at an. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung Ihre Anmeldebestätigung und die Rechnung. Überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Rücktritt:

Bei Stornierung der Anmeldung bis 20. Februar 2008 erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 58,- (+20% Mwst). Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Veranstalter: KVA Kundendienst-Verband Österreich, Bischoffgasse 26, 1120 Wien,

Tel.: +43 1 813 45 71, Fax: +43 1 817 98 51, Email: kva.service@aon.at, www.kva.at

Kongress-Management: Confero, Drehbuch und Regie für Tagungen, Trainings & Studien

Fragen zum Kongress beantwortet Ihnen gerne: Mag. Margot Tschank, Tel.: +43 1 718 94 76-31, Email: margot.tschank@confero.at