

Service im Maschinen- und Anlagenbau

Entdecken Sie neue, lukrative Wachstumsfelder und erfahren Sie, wie Sie erfolgreich vorgehen.

- **Professionelle Vertriebskonzepte für Service-Leistungen**
Potenzialanalysen, Service-Strategie, marktorientierte Preise, aktive Vermarktung
- **Serviceprozesse im Unternehmen verankern**
Service-Controlling, proaktiver After-Sales-Service, Definition von Arbeitsprozessen, Informationstools
- **Rechtsgrundlagen im Servicegeschäft**
Serviceverträge, Haftungsfragen

**Professionelles
Service-Know-how
aus der Praxis!**

So beurteilen ehemalige Teilnehmer dieses Seminar:

- „sehr guter Inhalt, marktorientiert, sehr guter Themenbezug“
- „wertvolle Impulse für meine Tätigkeit erhalten, vor allem praktische Beispiele, Ideen aus der Praxis“
- „sehr informativ, gelungene Veranstaltung“

Integrierter Praxis-Workshop! **„Analyse und Optimierung einer Service-Organisation“**

- Top-aktuelle Fallstudie als Arbeitsgrundlage
- Ausarbeitung eines Aktionsplanes zur aktiven Marktbearbeitung und Umsatzsteigerung
- Maßnahmenkatalog zur Umsetzung im Unternehmen

„Vor allem Service gilt als entscheidender Faktor für künftige Erfolge. Dieser Markt wächst überproportional und bietet zudem noch höhere Margen. „Im Durchschnitt ist Service vier Mal so profitabel wie der Verkauf des Produktes.“ (aus: acquisa)

Ihre Referenten:



Dipl.-Ing. Klaus Schulze
Bereichsleiter After Sales
Service, Munters GmbH



Dipl.-Ing. Axel Fischer
Business Operations Manager
GE Ultraschall Deutschland GmbH



Prof. Dr. Ralf Imhof
Rechtsanwälte
Schulz Noack Bärwinkel

Umsatzpotenziale mit starken Renditen

Bauen Sie den Service zum Wachstums-, Ertrags- und Kundenbindungsinstrument in Ihrem Unternehmen auf!

Denn: Der reine Teileverkauf ist kein differenzierender Wettbewerbsfaktor mehr und das Servicegeschäft ist mit Renditen von 15-20% weitaus lukrativer als das Produktgeschäft. In vielen Unternehmen wird der hohe Stellenwert des Bereichs After Sales bereits erkannt. Entscheidend für Ihren Erfolg ist es aber,

- die **Potenziale** des Servicegeschäftes zu analysieren
- eine schlagkräftige **Service-Strategie** zu entwickeln
- das **Pricing** zu optimieren
- die richtigen **Serviceprozesse** im Unternehmen zu verankern
- ein funktionierendes **Service-Controlling** zu etablieren

In diesem Seminar erhalten Sie von Profis aus der Praxis viele Anregungen für erprobte und erfolgreiche Strategien für den Service im Maschinen- und Anlagenbau.

Ihr Plus!

Interaktiver Praxis-Workshop! Analyse und Optimierung einer Service-Organisation

5 gute Gründe, warum Sie an diesem Seminar teilnehmen sollten:

- Intensiver Austausch mit erfahrenen Referenten
- Unternehmerische Entscheidungshilfe
- Anschauliche Präsentationen und lebendige Praxisübungen
- Sofortige Anwendbarkeit des vermittelten Wissens
- Ausführliche Dokumentation der Seminarinhalte zum Nachschlagen

Sektempfang mit Erfahrungsaustausch

Am Ende des ersten Seminartages lädt Sie Management Forum Starnberg ein zum Dialog mit Referenten und Teilnehmern – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Kontakte am Rande der Veranstaltung.

Die Referenten



Dipl.-Ing. Klaus Schulze

ist Bereichsleiter After Sales Service bei der Munters GmbH in Hamburg. Nach abgeschlossener technischer und kaufmännischer Ausbildung baute er über mehrere Jahre eine Serviceorganisation für ein deutsches Unternehmen in Afrika und Südostasien auf. Seit 1989 umfasst sein Aufgabenbereich die Gesamtleitung und Organisation der After Sales Business Unit der Munters GmbH. Er hat verschiedene zusätzliche Positionen inne, und zwar als Obmann im Fachausschuss „Service“ des VDI, als Fachbeiratsmitglied im Technischen Vertrieb des VDI und als Leiter des Fachseminars „Markt-orientierter Kundendienst“ im VDI-Wissensforum.



Dipl.-Ing. Axel Fischer

ist als Business Operation Manager in der Serviceorganisation der GE Ultraschall Deutschland GmbH in Solingen tätig. Sein Tätigkeitsschwerpunkt liegt in der Ausrichtung der Serviceorganisationen auf die Kundenanforderungen, der Strukturierung der erforderlichen Serviceprozesse sowie der Entwicklung und Markteinführung von modularen Serviceprodukten. Im Fokus stehen die Ausarbeitung und Umsetzung von Wachstums- und Marktbearbeitungsstrategien zur Erweiterung des nationalen sowie internationalen Servicegeschäfts mit der Zielsetzung einer langfristigen Kundenbindung durch entsprechende Serviceverträge. Axel Fischer ist langjähriges Mitglied im Fachausschuss Service des VDI.



Prof. Dr. Ralf Imhof

war von 1996 bis 2004 als Rechtsanwalt tätig, zuletzt für die Kanzlei Schulz Noack Bärwinkel in Hamburg, für die er jetzt als Off Counsel beratend arbeitet. Sein fachlicher Schwerpunkt liegt im Informations- und Kommunikationsrecht, insbesondere in der Vertragsgestaltung und der juristischen Projektsteuerung. Außerdem lehrt Professor Imhof Wirtschaftsprivatrecht an der Fachhochschule Wolfenbüttel. Er ist seit vielen Jahren einer der Top-Referenten des Management Forum Starnberg und wird stets mit Bestnoten bewertet.

Ansprechpartnerin



*Sie haben Fragen zum Seminar?
Gerne!*

Christa Rehse, Konferenz-Managerin
Telefon: 08151/27 19-16
E-Mail: christa.rehse@management-forum.de

Seminarleiter:

Dipl.-Ing. Klaus Schulze und
Dipl.-Ing. Axel Fischer

- 8.30 Begrüßung durch die Seminarleiter**
■ Organisatorisches und Vorstellung

Professionelle Vertriebskonzepte für Serviceleistungen

- 8.45 Vermarktung von Serviceleistungen und aktive Marktbearbeitung**
■ Potenzialanalysen und Ableitung von erfolgreichen Servicemarketing- und Kommunikationsstrategien
■ Gemeinsame Marktbearbeitung durch Vertrieb und Service
■ Marktorientierte Preisstrategie

Dipl.-Ing. Klaus Schulze

- 10.15** Kommunikations- und Kaffeepause

- 10.45 Entwicklung und Umsetzung von Kundenbindungskonzepten**
■ Marktorientierter und erfolgreicher Service
■ Aktive Vermarktung von Serviceverträgen
■ Rolle der Servicemitarbeiter im Customer Relationship Management (CRM)
■ Zufriedene Kunden durch hohe Servicequalität

Dipl.-Ing. Klaus Schulze

- 12.15** Gemeinsames Mittagessen

Rechtsgrundlagen im Servicegeschäft

- 13.45 Rechtssichere Service-Verträge optimal gestalten**
■ Rechtsnatur von Serviceverträgen
■ Grundlagen, Inhalte und Varianten von Serviceverträgen im europäischen Kontext
■ Ermittlung und Beschreibung der Leistungspflichten

Prof. Dr. Ralf Imhof, Rechtsanwälte Schulz, Noack, Bärwinkel, Hamburg

- 15.15** Kommunikations- und Kaffeepause

- 15.45 Haftungsrisiken rechtlich absichern**
■ Umgang mit der Haftung für Produkte, Dienstleistung und Gewährleistung
■ Der Schadensersatzanspruch bei Pflichtverletzungen
■ Entwürfe des Vertragspartners bewerten und verhandeln

Prof. Dr. Ralf Imhof

ca. 17.00 Sektempfang

Serviceprozesse im Unternehmen verankern

- 8.30 Kosten und Erlöse im After Sales Service**
■ Die Bedeutung der Preispolitik im After Sales Service
■ Bewertung von Serviceprodukten
■ Servicecontrolling und Kennzahlen als Steuerungselemente

Dipl.-Ing. Axel Fischer

- 10.00 Festlegung und Optimierung der relevanten Serviceprozesse**
■ Serviceentwicklung und Optimierung der Serviceprozesse für einen proaktiven After Sales Service
■ Erhöhung des Auftragsvolumens und Steigerung der Rentabilität durch eindeutig definierte Arbeitsprozesse
■ Erfolgreiche Einführung von erforderlichen Tools, die die richtigen Informationen für Entscheidungen bereitstellen

Dipl.-Ing. Axel Fischer

- 11.30** Kommunikations- und Kaffeepause

Interaktiver Praxis-Workshop

- 12.00 Workshop I „Analyse und Optimierung einer Service-Organisation“**
Anhand einer aktuellen Fallstudie entwickeln die Teilnehmer praxisorientierte Lösungsansätze zur Steigerung des Serviceerfolges. Sie leiten die dazu erforderlichen Maßnahmen ab und lernen Teilerfolge und Risiken abzuschätzen.

- Analyse einer Serviceorganisation und Bewertung der Zielvorgaben
- Ausarbeitung eines Aktionsplans zur aktiven Marktbearbeitung zur Umsatzsteigerung
- Zusammenstellung eines Maßnahmenkataloges zur Optimierung der Wirtschaftlichkeit

Axel Fischer, Klaus Schulze

- 13.30** Gemeinsames Mittagessen

- 14.30 Workshop II „Analyse und Optimierung einer Service-Organisation“**
Abschließend präsentieren die Workshop-Teilnehmer den entsprechenden Maßnahmenkatalog, der gleichzeitig zur Umsetzung im eigenen Unternehmen dienen kann.

Axel Fischer, Klaus Schulze

- 16.00** Zusammenfassung der Ergebnisse und abschließende Diskussion

ca.

16.45 Ende des Seminars

Zielgruppe

Mit dieser Veranstaltung wenden wir uns an Mitglieder des Vorstandes und der Geschäftsleitung sowie an Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen

- Technischer Service, Außendienst
- After Sales Service, Kundendienst
- Vertrieb, Verkauf
- Marketing
- Instandhaltung
- Materialwirtschaft, Einkauf, Ersatzteilwesen

Ebenso angesprochen sind Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen, die sich mit der Thematik beschäftigen.

Anmeldung

So melden Sie sich an:

per Telefon:
08151/27 19-0

per Telefax:
08151/27 19-19

per E-Mail:
info@management-
forum.de

per Internet:
www.management-
forum-starnberg.de

Management Forum Starnberg GmbH
Maximilianstraße 2b · D-82319 Starnberg

Teilnahmegebühr

Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg schriftlich bestätigt. Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt € 1.795 zzgl. 19% MwSt. Sollten mehr als zwei Personen aus einem Unternehmen an der Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir **ab dem dritten Teilnehmer 15% Preisnachlass**. Nach der Anmeldung erhalten Sie die Rechnung. Die Teilnahme setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an. Die Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen, Getränke, Kaffeepausen sowie Mittagessen.

Registrierung

Der Seminar-Counter ist ab 8.00 Uhr zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.

Rücktritt

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 55,- zzgl. 19 % MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 28. Mai 2010 schriftlich bei Management Forum Starnberg eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Termin

Montag, 14. und Dienstag, 15. Juni 2010 in München

Golden Tulip Munich Schwabing · Domagkstraße 26 · 80807 München
Telefon: 089/36001-0 · Telefax: 089/36001-9216

www.goldentulipmunichschwabing.com · Zimmerpreis: € 116,- inkl. Frühstück

Zimmerreservierung

Für die Teilnehmer dieser Veranstaltung steht ein **begrenztes Zimmerkontingent** zu den oben genannten Vorzugskonditionen zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Tagungshotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg GmbH vor. Informieren Sie sich auch über günstige **tagesaktuelle Angebote** auf der homepage des Tagungshotels. **Alternative Übernachtungsmöglichkeiten** zu günstigen Preisen finden Sie auch unter www.HRS.de.

Management Forum Starnberg

Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte steht Management Forum Starnberg für

- professionelle Planung, Organisation und Durchführung
- aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte
- Zusammenarbeit mit namhaften Referenten
- viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte

Inhouse-Schulungen

Zu diesen und vielen weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gern ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot.

Ihr Ansprechpartner: Peter Bartl, Tel.: 08151/2719-0, peter.bartl@management-forum.de

Mit der Deutschen Bahn ab € 109,- zum Seminar von
Management Forum Starnberg und zurück. Infos unter:
www.management-forum.de/bahn

 **BAHN**



Anmeldung unter Fax 0 81 51/27 19-19 oder www.management-forum.de/service

Bitte Coupon fotokopieren oder ausschneiden und im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar

Service im Maschinen- und Anlagenbau

am 14. und 15. Juni 2010 in München

**Management Forum
Starnberg GmbH
Frau Sabrina Wirtz
Maximilianstraße 2b
D-82319 Starnberg**

| | |
|-----------|------------------------|
| 1. Name | 2. Name |
| Vorname | Vorname |
| Position | Position |
| Abteilung | Abteilung |
| Firma | |
| Straße/PF | PLZ / Ort |
| Telefon | *Telefax |
| *E-Mail | |
| Branche | Beschäftigtenzahl: ca. |
| Datum | Unterschrift |

X 4944

Unsere Prospekte einfach und direkt auf Ihr Fax!

Nutzen Sie die Möglichkeit, zukünftig auch per Fax über Veranstaltungen von Management Forum Starnberg informiert zu werden!

Antworten Sie per Fax: 08151/2719-19

Ja, ich bin damit einverstanden, dass Sie mich zukünftig auch per Fax über Ihre Veranstaltungen informieren

Name _____

Vorname _____

Position _____

Abteilung _____

Firma _____

Straße/PF _____

PLZ/Ort _____

Telefon _____

Telefax _____

E-Mail _____

Branche _____

Beschäftigtenzahl: ca. _____

Datum _____

Verbindliche Unterschrift _____