

IFC EBERT

*Ungedachtes
denkbar machen*

Service -
neu gedacht!

SPECIAL

SERVICEMANAGEMENT - CHANCEN, KONZEPTE, LÖSUNGEN

Termine im 1. Halbjahr:
29.04.2014 und 03.06.2014

ZIELSETZUNG

Service Management – Erfolgstreiber in der Zukunft. Wir zeigen Ihnen den Aufbau serviceorientierter Führungsstrukturen, die Integration von Web 2.0 und die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern zur Gestaltung und Implementierung einer erfolgreichen Servicestrategie.

ZIELGRUPPE

Unternehmer, Inhaber, Geschäftsführer, Vorstände,
Business Unit Leiter, Abteilungsleiter

ORT

Hotel LeMeridien, Frankfurt am Main

TEILNAHMEGEBÜHR

990,- Euro (zzgl. ges. MwSt.)

beinhaltet alle Seminarunterlagen und Verpflegung

Erfahrung
+
Wissen

DOZENTEN



Prof. Dr. Volker Steinhübel
Geschäftsführer der IFC
EBERT-Gruppe, Nürtingen



Michael Opitz
Inhaber der MO SERVICES,
Rutesheim



Franz Reinisch
Vorstandsvorsitzender
der reinisch AG, Karlsruhe



Markus Besch
Vorstand des SocialMedia-
Institute, Nürtingen

PROGRAMM

09.45 - 10.00 Begrüßung durch den Moderator

10.00 - 10.30 Führungsherausforderung:
Wertsteigerung durch integrierten
Service
Prof. Dr. Volker Steinhübel

10.30 - 11.00 Kaffeepause

11.00 - 12.00 Moderner Service – Struktur, Leitbilder
und Systeme
Michael Opitz

12.00 - 13.00 Mittagessen

13.00 - 14.00 Wertschöpfungspotentiale durch
Zusammenarbeit mit externen
Dienstleistern
Franz Reinisch

14.00 - 15.00 Service 2.0 - wie Social Media und
Mobile den Kundenservice verändern
Markus Besch

15.00 - 15.30 Kaffeepause

15.30 - 16.00 Servicecontrolling:
Instrumente, Methoden und Konzepte
Prof. Dr. Volker Steinhübel

IFC EBERT

*Ungedachtes
denkbar machen*

Information und Anmeldung

IFC EBERT
Strohstr. 11, 72622 Nürtingen
www.ifc-ebert.de
Christine Mezger: c.mezger@ifc-ebert.de
Tel. 07022 24452-12

