



**ZfU Marketing & Sales Academy**  
**20. September 2010**

## 2. After Sales Summit

*Wachstum im B2B durch exzellente Service-Strategien*

*Mehr Umsatz und höhere Erträge dank innovativen Konzepten für erstklassiges Service-Management*

- **Innovation: Wachstum durch systematische Service-Entwicklung**  
So etablieren Sie einen pragmatischen Innovationsprozess für neue Dienstleistungs-Konzepte
- **Positionierung: Den Service-Gedanken im Unternehmen strategisch verankern**  
Stellen Sie die Weichen - Weg von der Reparaturwerkstatt hin zum profitablen Umsatzgenerator
- **Ertragssteigerung: Zielgerichteter Ausbau von bestehenden Dienstleistungs-Angeboten**  
So identifizieren Sie zusätzliche Ertragspotenziale und setzen diese um
- **Praxis: Lernen Sie von Experten, im Plenum und von zahlreichen Praktikern**  
**ABB Turbo Systems, Bosch Packaging Services, Bühler AG, GE Healthcare & Fraisa**

Kooperationspartner:



## After Sales Service als Wachstumstreiber: Herausforderungen und Lösungsansätze

Für Industriegüterunternehmen werden After Sales Services immer bedeutender. Es hat sich sogar gezeigt, dass durchdachte Servicedienstleistungen in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, im Vergleich zum Produkteabsatz, stabil bleiben, oder sogar leicht ansteigen. Im Schnitt werden nur 20% der R&D Mittel in die Entwicklung von Service-Dienstleistungen gesteckt, obwohl im After Sales Service die höchsten Margen zu erzielen sind. Fehlt es an innovativen Ideen oder können die Ideen nicht zu marktreifen Serviceprodukten entwickelt werden?

Es stellt sich aber auch die Frage, wie der Service gegenüber Kunden und Mitarbeiter neu positioniert werden kann, wie eine Strategie gut kommunizierbar ist und weshalb Serviceleiter oft Mühe haben, die Geschäftsleitung vom Wachstumspfad Service zu überzeugen.

Erfahren Sie am 2. After Sales Summit, wie Sie diese Herausforderungen gezielt angehen und wie Sie sich mit ausgereiften Servicestrategien erfolgreich positionieren und Ihre Umsätze langfristig stärken.

### Interaktiver Lernprozess und Praxistransfer

Nach den Impulsreferaten arbeiten Sie an Round-Tables in wechselnden Gruppen an praxisorientierten Fragestellungen und entwickeln Umsetzungs-Massnahmen für Ihr Unternehmen. Dabei tauschen Sie Erfahrungen aus, knüpfen neue Verbindungen zu After Sales-Entscheidern und pflegen wertvolle Netzwerkkontakte.

### Teilnehmer

Leiter After Sales und Leiter Service, Marketing- und Vertriebsleiter, Produktmanager, Field Service Manager, Business Unit Manager, Agenten und Vertragsverhandler aus der Investitions- und Industriegüterbranche.

### Datum und Arbeitszeiten

Montag, 20. September 2010

Begrüßungskaffee	ab 08.30 Uhr
Start Summit	09.00 Uhr
Lunch	13.00 - 14.00 Uhr
Apéritif & Networking	17.45 Uhr

## Ihr Nutzen – warum Sie teilnehmen sollten:

- Sie erhalten praxisorientierte Einblicke in die Erfolgsrezepte der Bereiche Service-Innovation, strategische Positionierung und Ertragssteigerung, welche für eine fundierte Differenzierung im umkämpften Servicemarkt relevant sind.
- Sie können Lösungen für Ihre Service-Herausforderungen in Marketing, Vertrieb und Kundenservice/-dienst entwickeln und den Erfolg Ihres After Sales Geschäftes nachhaltig steigern.
- Sie tauschen in Gruppen Ihre Erfahrungen mit anderen Praktikern aus, stellen Ihre After-Sales-Konzepte auf den Prüfstand und profitieren vom Wissen einer kompetenten und praxisnahen Faculty

## Trainer / ZfU-Faculty

### Tagungsleiter



#### Peter Kappeler

ZfU Associate-Faculty; Leiter Competence Center „After Sales Service“, Helbling Management Consulting AG, Zürich. Zuvor bei ABB Power Automation Communication, Prozessverantwortung für den Verkauf weltweit.



#### Gernot Schäfer

ZfU Associate-Faculty; Director bei Helbling Management Consulting GmbH, Frankfurt am Main. 20 Jahre Erfahrung in der IT- und Geschäftsoptimierung in den Bereichen Produktion, Logistik, Sales und Service.

### Dr. Beat Birkenmeier

ZfU Visiting-Faculty; Helbling Management Consulting AG. Zuvor Gründer und langjähriger Geschäftsführer eines Spin-offs der ETH Zürich mit Schwerpunkt strategisches Technologie- und Innovationsmanagement.

## Praxis-Referenten / ZfU Visiting-Faculty

### Arne Brand – ABB Turbo Systems

Leiter Endkundenvertrieb. Verantwortlich für den weltweiten Servicevertrieb (110 Servicestationen in 55 Ländern). 10 Jahre Erfahrung im Bereich Marketing und Servicevertrieb.

### Simone Bürgisser – Bosch Packaging Services

Produktmanager Service. Verantwortlich für die Implementierung des strategischen Produktmanagements und Marketing, die operative Prozessumsetzung und Weiterentwicklung.

### Stefan Kellenberger – Bühler AG

Managing Director Customer Service, Division Grain Processing. Langjährige Erfahrung als Leiter internationaler Kundendienste.

### Thomas Nägelin – Fraisa Holding AG

Geschäftsbereichsleiter Marketing und Verkauf. Über 10 Jahre Erfahrung im Verkauf von Verbrauchsgüter der Industrie und in der Strategieentwicklung für den Serviceverkauf.

### Marc Stumpe – GE Healthcare

Service Supply Chain Manager EMEA. Langjährige Erfahrung im Service Sales- und Marketing, Supply Chain Management sowie Aufbau und Führung internationaler Teams.

## 2. After Sales Summit – 20. September 2010

- ab 08.30 **Begrüssungskaffee** (fakultativ)
- 09.00 – 10.30 **Erfolgsfaktor 1: Wachstum durch zusätzliche innovative Servicedienstleistungen  
Wie Sie die Entwicklung von profitablen Serviceleistungen gezielt vorantreiben**  
■ Erfolgsfaktoren für eine marktgerechte Service-Entwicklung ■ Mit pragmatischen Tools Ideen bewerten und Transparenz schaffen ■ Organisatorische Herausforderungen  
■ **Umsetzungs-Workshop in Gruppen**  
*Peter Kappeler und Beat Birkenmeier*
- 11.00 – 11.30 Diskussion der Lösungsansätze aus den Teamarbeiten
- 11.30 – 12.15 **Best Practice: ABB Turbo Systems**  
**Ausbau des Servicegeschäftes im traditionellen Grossmaschinenbau**  
■ Lückenlose Kenntnisse über die installierten Anlagen als Basis für Servicewachstum  
■ Innovative Ansätze in der Servicelogistik als Differenzierungsfaktor  
*Arne Brand*
- 12.15 – 13.00 **Best Practice: Bosch Packaging Services**  
**Dezentrale Dienstleistungsentwicklung als Erfolgsfaktor**  
■ Dienstleistungen dezentral entwickeln und für das gesamte Unternehmen nutzbar machen  
■ Von der Kundenreklamation zu einer neuen, erfolgreichen Dienstleistung  
*Simone Bürgisser*
- 13.00 – 14.00 Stehlunch & Networking
- 14.00 – 15.00 **Best Practice: GE Healthcare**  
**Servicewachstum dank Ideen- und Lösungs-Austausch mit anderen Geschäftseinheiten**  
■ Wie kann ein Technologieunternehmen agil und innovativ bleiben?  
■ Wie nutze ich Servicelösungen aus benachbarten Geschäftsbereichen für mein Servicewachstum?  
*Marc Stumpe*
- 15.00 – 16.00 **Erfolgsfaktor 2: Strategische Positionierung des Service im Unternehmen**  
*Gernot Schäfer*  
**Best Practice: Fraisa Holding**  
**Von der Reparaturwerkstatt hin zum profitablen Umsatzgenerator**  
■ Erarbeitung einer Servicestrategie als Basis für Servicewachstum ■ Servicestrategie als echtes Hilfsmittel in der Umsetzung ■ „Service muss man wollen“: Mitarbeiter unterstützen, diesen Schritt zu vollziehen ■ Begleitmassnahmen für eine Neupositionierung innerhalb des Unternehmens  
*Thomas Nägelin*
- 16.30 – 17.30 **Erfolgsfaktor 3: Zielgerichteter Ausbau von bestehenden Dienstleistungen**  
*Peter Kappeler*  
**Best Practice: Bühler AG**  
**Ertragssteigerung durch proaktives Servicegeschäft**  
■ Welche Dienstleistungen eignen sich kurzfristig für einen Ausbau?  
■ Welche Punkte müssen in der Umsetzung beachtet werden?  
*Stefan Kellenberger*
- 17.30 – 17.45 Wrap-Up des 2. After Sales Summit
- Ab 17.45 Networking-Apéritif

## Preis

ZfU-Mitglieder CHF 980.–/EUR 660.–  
Standardpreis CHF 1280.–/EUR 860.–

Im Seminarpreis inbegriffen sind ein Mittagessen, Pausenerfrischungen, ein Steh-Aperitif sowie eine Seminardokumentation.

Annullation: Gemäss AGB ([www.zfu.ch/agb](http://www.zfu.ch/agb)). Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Preis- und Programmänderungen vorbehalten.

## Veranstaltungsort

Hotel Sedartis \*\*\*\*  
Bahnhofstrasse 16, CH-8800 Thalwil am Zürichsee  
Tel. +41 43 388 33 00, [www.sedartis.ch](http://www.sedartis.ch)

Transfer: PW: 10min. ab Zürich / ÖV: 30min. ab Zürich Airport  
Zimmerpreise: ab CHF 195.–/EUR 130.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

## Kontakt und Beratung

Stefan Hutter  
Projektleiter Marketing & Sales Academy  
Tel.: +41 44 722 85 20  
E-Mail: [stefan.hutter@zfu.ch](mailto:stefan.hutter@zfu.ch)

# helbling

## Knowledge-Partner

**Helbling Management Consulting** ist eine international tätige Unternehmensberatung, die mit einem Team von hochqualifizierten Mitarbeitenden Lösungen in den Dienstleistungsbereichen Strategie & Markt, Innovation, Operational Excellence sowie Business & IT erarbeitet. Mit den Centern of Competence «Service Innovation» und «Sales & Service Integration» berät Helbling Management Consulting schwerpunktmäßig Industrieunternehmen im Bereich Servicegestaltung und -optimierung.

Helbling Management Consulting begleitet seine Kunden in intensiver Zusammenarbeit oder mit externen Expertisen in der Konkretisierung der Aufgabenstellung, Analyse, Konzeption, Umsetzungsplanung sowie der Realisierung und Verankerung. Helbling Management Consulting-Kunden profitieren vom ausgeprägten Branchen-Know-how und den technologisch-betriebswirtschaftlichen Kompetenzen der gesamten Helbling-Gruppe.

## Anmeldung 2. After Sales Summit 2010 – 20. September 2010

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**  
Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**  
Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/tast.htm>

Ja, ich melde mich an

**2. After Sales Summit, 20. September 2010**

Herr  Frau

Name/Vorname

Firma

Telefon/Fax

E-Mail

Funktion/Abteilung

Strasse/Postfach

Firmenadresse

Privatadresse

Land/PLZ/Ort

Ja, ich möchte ein **Hotelzimmer reservieren:**

Einzelzimmer

Doppelzimmer

von

bis