



Kompetenz-Zentrum Marketing & Vertrieb
11. März 2009

1. After Sales Summit

Service-Management als Wachstumsmotor im B2B

Aktuelle Herausforderungen und Erfolgsfaktoren im After Sales - Innovative Konzepte für erstklassiges Service-Management

- **Drei Erfolgsfaktoren für mehr Umsatz und Ertrag im After Sales-Management**
Potenziale im Service-Angebot ermitteln und langfristige Kundenbindung erzielen
- **Erfolgsfaktor 1: Schlagkräftige Organisations-Strukturen schaffen**
So wird Ihr Service nicht zur kostenlosen Dreingabe - Kundenpotenziale systematisch erschliessen
- **Erfolgsfaktor 2: Herausragende Service-Differenzierung**
Kernelemente des Service als Differenzierungsmerkmal im After Sales Markt anwenden
- **Erfolgsfaktor 3: Innovative Service-Konzepte - aussergewöhnliches SLA-Management**
Service-Gestaltung, -Qualität, und -Pricing: Service-Verträge kundennah und kreativ gestalten

Kooperationspartner:

helbling

ZfU-Faculty

Tagungsleiter



PETER KAPPELER

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



ANDREAS LASCHKE

ZfU Associate-Faculty; Senior Manager bei Helbling Management Consulting GmbH, Frankfurt am Main. Über 10 Jahre Erfahrung in der produzierenden Industrie, Strategieentwicklung sowie Prozessgestaltung in den Bereichen Produktion und Logistik sowie in

der Organisations- und Prozess-Integration von Sales und Service.

Referenten

ANTONIO DI CRISCIO

ZfU Visiting-Faculty, Leiter Serviceverkauf, Siemens Schweiz AG Building Technologies. Langjährige Erfahrung im Serviceverkauf und Marketing in der Sicherheitsbranche Schweiz.

DR. BEAT FREY

Visiting-Faculty, Leiter Fire Safety, Siemens Schweiz AG Building Technologies. Zuvor war er im Anlagenbau und Servicegeschäft in der Gebäudeautomation und im Management Consulting tätig.

MARKUS KAISER

Visiting-Faculty, Global Prozess & System Manager, Hilti Befestigungstechnik AG, FL – Schaan. Seit 8 Jahren mitverantwortlich für die Prozess- und Systemgestaltung im After Market Service.

JÖRG MERZ

ZfU Visiting-Faculty, Betriebsleiter After Sales der Scania-Schweiz AG, einer Tochtergesellschaft der Scania AB Schweden, Hersteller von Nutzfahrzeugen und Motoren.

MICHAEL ROEHR

ZfU Visiting-Faculty, Director Customer Management und Services bei der Vaillant Group, Europas führendem Heiztechnik-Unternehmen.

GERNOT SCHÄFER

ZfU Visiting-Faculty, Mitglied der Geschäftsleitung Helbling Management Consulting. Ganzzeitliche Beratung mit Schwerpunkt auf Unternehmen des Maschinen-/Anlagen- und Gerätebaus.

MARTIN TOTI

Visiting-Faculty, Serviceleiter und Mitglied der Geschäftsleitung der SSM Schärer Schweiter Mettler AG, CH - Horgen. Im Bereich Textilmaschinen ist SSM der führende Hersteller für Maschinen zur Garbearbeitung.

Moderation und Kontakt

KATRIN STÜSSI

ZfU Projektleiterin Kompetenz-Zentrum Marketing & Vertrieb, Tel.: +41 44 722 85 20, katrin.stuessi@zfu.ch

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

Mittwoch, 11. März 2009

Welcome Coffee 08.30 Uhr

Start Summit 09.00 Uhr

Lunch 12.30 - 14.00 Uhr

Apéritif & Networking 17.45 Uhr

Ihr Nutzen – warum Sie teilnehmen sollten:

- Sie erhalten praxisorientierte Einblicke in die Erfolgsrezepte zu drei Themenfeldern, die im After Sales Management aktuell und relevant sind für eine differenzierte Positionierung im hart umkämpften Servicemarkt
- 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

1. After Sales Summit 2009

08.30 - 09.00 **Get together und Begrüßungskaffee** (fakultativ)

09.00 - 09.30 **Erstklassiges Service-Management im B2B als Wachstumsmotor - drei Erfolgsfaktoren**

■ Trends im After Sales Management ■ Strategische und operative Handlungsmaximen ■ Die 3 wichtigsten Stellhebel zur optimalen Positionierung von Organisation und Leistungen

Peter Kappeler, Andreas Laschke und Gernot Schäfer

09.30 - 10.30 **Erfolgsfaktor 1: Schlagkräftige Organisations-Strukturen schaffen**

Organisatorische Integration von Neugeschäft und After Sales

■ Neugeschäft und After Sales in einer organisatorischen Einheit - so gelingt es, Kundenpotenziale über den ganzen Lebenszyklus zu erschliessen ■ Anforderungen und Herausforderungen für Mitarbeiter, Prozesse und Führung

Antonio Di Criscio und Beat Frey

10.30 - 11.00 **Coffee Break & Networking**

11.00 - 12.00 **Organisatorische Trennung von Neugeschäft und After Sales**

■ Fokussierte Marktbearbeitung durch operative Steuerung des Service Managements getrennt vom Neugeschäft ■ So wird Ihr Service nicht zur kostenlosen Dreingabe zum Neuproduktgeschäft

Martin Toti

Challenge & Exchange:

Welche relevanten Kriterien identifizieren Sie beim Entscheid, die beiden Leistungsbereiche Neugeschäft und After Sales organisatorisch zu integrieren respektive zu trennen? Welchen Einfluss hat die Organisation auf Mitarbeiter-Skills, Kostenstrukturen, Kundenwahrnehmung, Kundenbindung, Ertragsstrukturen und Marktpositionierung?

12.30 - 14.00 **Stehlunch & Networking**

14.00 - 15.30 **Erfolgsfaktor 2: Herausragende Service-Differenzierung**

■ Service als Differenzierung vom Wettbewerber im Direktvertrieb - Ausgestaltung von Service-Leistungen bei Hilti ■ Abbildung und Umsetzung der Differenzierung in Organisation und Prozesse

Markus Kaiser

Challenge & Exchange:

Welche Herausforderungen und Gestaltungsmöglichkeiten sehen Sie beim Aufbau echter Differenzierung für After-Sales-Leistungen im B2B? Welche Variablen müssen bei der Übersetzung der Service-Konzepte in Organisation und Prozesse beachtet werden?

15.30 - 16.00 **Coffee Break & Networking**

16.00 - 17.30 **Erfolgsfaktor 3: Innovative Service-Konzepte - aussergewöhnliches SLA-Management**

■ Innovative Vertragsgestaltung bei Service Level Agreements ■ Stolpersteine und Erfolgsfaktoren ■ Umsetzung: Komplexität beherrschen bei gleichzeitiger Leistungsdifferenzierung

Michael Roehr und Jörg Merz

Challenge & Exchange:

Welche Modelle sind bei der Gestaltung von Serviceverträgen denkbar? Welche Faktoren sind entscheidend bei der Konzipierung von Service-Gestaltung, -Beschreibung, -Qualitätslevel und -Verrechnung? Wie lauten die Do's und Dont's im Umgang mit weitsichtigem SLA-Management?

17.30 - 17.45 **Wrap-Up**

17.45 **Farewell-Apéritif auf dem ZfU-Campus**

Preis

Standardpreis CHF 950.–/EUR 630.–

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

Annullations: Gemäss AGB (www.zfu.ch/agb)

Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Preis- und Programmänderungen vorbehalten.

Location

Hotel Sedartis ****

Bahnhofstrasse 16, CH-8800 Thalwil am Zürichsee

Tel. +41 43 388 33 00, www.sedartis.ch

Transfer: PW: 10min. ab Zürich / ÖV: 30min. ab Zürich Airport

Zimmerpreise: ab CHF 180.–/EUR 120.–

Gerne reservieren wir für Sie ein Zimmer zu unseren Spezialkonditionen.

Kooperationspartner

helbling

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 CRM-/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 1. After Sales Summit 2009

Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86** oder **+49 6196 77367 255**

Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**

Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/velt.htm>

Ja, ich melde mich an

1. After Sales Summit, 11. März 2009

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