

# TOP SERVICE Akademie 2018

## MENSCH 4.0 – NEUE KUNDENBEZIEHUNGEN IN DER DIGITALEN WELT?

TOP SERVICE Akademie · 25.04.2018 · bauwerk köln

- 09:30-10:00** Empfang der Teilnehmer
- 10:00-10:15** Begrüßung  
Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH
- 10:15-11:15** Key Note: **Die Geschichte der Zukunft – warum es auf den Menschen hinter der Technik ankommt**  
Erik Händler, Zukunftsforscher und Publizist
- 11:15-11:30 Kaffee- und Netzwerkpause
- 11:30-12:15** Autostadt GmbH: **Exzellenter Service von Menschen für Menschen**  
Nicole Schäfer und Julia Priesel
- 12:15-13:15 Mittagspause
- 13:15-14:00** Telekom Deutschland GmbH: **Alles digital! Ist das wirklich erstrebenswert?**  
Dr. Mareike Merten und Franz Weisenburger
- 14:00-14:20 Kaffee- und Netzwerkpause
- 14:20-15:45** Workshops (Sie können zwei Themen aus A bis D **ODER** Thema E besuchen)
- A** „Herz über Kopf“ – wie Emotionen die Kundenbindung stärken  
Dr. Heiko Dees, IPSOS Loyalty GmbH
- B** Wie Menschen dem Service ein Profil geben – Leitbilder und Serviceprofilierung  
Dirk Bittmann, abcfinance GmbH
- C** Führung im Wandel – Wandel der Führung?  
Susanne Riedel und Vivika Gramke, mehrwert-personal
- D** Pepper and Friends: Humanoide Roboter in der Kundeninteraktion  
Julia Koch und Roboter Pepper, ENTRANCE GmbH
- E** Call Center Steuerung – Theorie versus Praxis  
Michael Havas, s ServiceCenter GmbH und Marion Göth, Top Service Österreich
- 15:45-16:05 Kaffee- und Netzwerkpause
- 16:05-16:30** Ergebnisse der Workshops
- 16:30-17:10** Podiumsdiskussion: **Computerliebe – Emotionen und „echte“ Kundenbindung in der digitalisierten Welt**  
Teilnehmer: Erik Händler; Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, IMU Mannheim;  
Vera Diana Renner, Austrian Airlines; Julia Koch, ENTRANCE GmbH;  
Moderation: Christoph Zänker, ServiceRating GmbH
- 17:10-17:20** Zusammenfassung und Abschluss  
Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH
- 17:30-18:45** optional: **Besichtigung der Brauerei Sünner**

Im Anschluss findet die Preisverleihung des Wettbewerbs TOP SERVICE Deutschland 2018 statt.

