



Profitieren Sie von den Erfahrungen und vom Erfolg anderer im Service!

13. Österreichischer SERVICE KONGRESS

- JA**, Ich nehme am KVA Service Kongress am 19.4. & 20.4. 2012 teil.
- Ich nehme nur am 19.4.2012 nur am 20.4.2012 teil.
- Ich nehme am KVA Fest am 19.4.2012 teil: komme allein komme in Begleitung (kostenlos)
- JA, wir sind Mitglied im KVA Kundendienst-Verband Österreich? JA Nein

Firma: _____

Name (1), Vorname (1): _____

Funktion: _____

Name (2), Vorname (2): _____

Funktion: _____

Adresse: _____

Telefon: _____ Fax: _____ Email: _____

Unterschrift: _____

Ort: Hotel Lengbachhof, Steinhäusel 8, 3033 Altllengbach bei Wien,
Tel.: +43 2774 2224-0, Fax: +43 02774 2700, Email: hotel@lengbachhof.at, www.lengbachhof.at
Einzelzimmer inkl. Frühstück: € 84,-; Doppelzimmer inkl. Frühstück: € 118,-
Nehmen Sie Ihre Zimmerreservierung bitte direkt im Hotel bis 15. März vor.

Teilnahmegebühr:

Inkl. Tagungsunterlagen, Pausenerfrischungen, Mittagessen und KVA Fest am ersten Kongressabend.

	KVA-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
1. Teilnehmer	€ 680,- (+Mwst.)	€ 990,- (+Mwst.)
2. Teilnehmer	€ 340,- (+Mwst.)	€ 495,- (+Mwst.)
Teilnahme für einen Tag	€ 450,- (+Mwst.)	€ 680,- (+Mwst.)
Teilnahme nur am KVA Fest (Kabarett & Buffet)	€ 70,- (+Mwst.)	€ 90,- (+Mwst.)

Der zweite Teilnehmer bezahlt nur 50%

Überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Bei Stornierung der Anmeldung bis 5. April 2012 erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 60,- (+20% MwSt.). Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

Veranstalter: KVA Kundendienst-Verband Österreich, Rudolf Strasse 3, 3430 Tulln, Tel. +43 02272 66600,
Fax: +43 2272 66620, Email: office@kva.at, www.kva.at
Kongress-Management: Confero, Mag. Margot Tschank, Te. + 43 1 718 94 76-31, Email: margot.tschank@kva.at

Workshops und Vorträge aus der Praxis:

- ✓ Gehalts- und Motivationsbenchmarks bei Servicetechnikern
- ✓ Auswahl und Bindung von Servicepersonal
- ✓ Zusammenarbeit Service & Vertrieb
- ✓ Servicenetzwerk mit selbständigen Partnern
- ✓ Business Development im Service
- ✓ Gelebtes Servicemarketing



PERSONAL - DER entscheidende Erfolgsfaktor im Service

NETWORKING IM SERVICE FORUM

19. & 20. April 2012
Altllengbach bei Wien

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

KVA Service Kongress

PERSONAL - DER entscheidende Erfolgsfaktor im Service

Donnerstag 19. April 2012

Registrierung und Ausgabe der Tagungsunterlagen

Begrüßung und Vorstellung der Aussteller des Service-Forums

Herbert F. Vock, Geschäftsführer KVA

Herausforderung Service Pricing

Die Bedeutung des Preises und wie Sie mit einem systematischen Preisprozess und dem richtigen Pricing mehr Ertrag für Ihr Servicegeschäft erwirtschaften.

Dr. Thomas Haller, Partner, Simon-Kucher & Partners

Ihre Servicetechniker sind Ihnen wichtig? Sichere Ladung auch?

- ✓ Mangelnde Ladungssicherung ist das dritthäufigste Vormerkdelikt in Österreich
- ✓ Die "Sicher Transportieren Internet-Plattform" stellt sich vor

Ing. Dominik Scholz, AUVA - Landesstelle Wien & Helmuth Schleinzer, Geschäftsführer, Sortimo GmbH

Kaffeepause – Besuch des Service-Forums

Arbeitskreise zur Wahl

Arbeitskreis 1:

Wo und wie findet man Servicepersonal

- ✓ Welche Voraussetzungen muss ein Servicetechniker mitbringen
- ✓ Auswahl und Bindung von Servicepersonal
- ✓ Vorstellung Schulungskonzept

Ing. Christian Casazza, Servicemanager, Felder KG

Arbeitskreis 2:

Servicenetzwirk mit selbständigen Partnern, Erfahrungen aus der Praxis

- ✓ Vor- und Nachteile von selbständigen Partnern im Vergleich zu angestellten Servicetechnikern: Bezahlungsmodell, Kranken- und Urlaubsvertretungen, Kapazitätsplanung, Motivation, Informationsmanagement, Qualitätssicherung

DI Herbert Flatscher, Geschäftsführer, Castelli Networks Telekom & IT GmbH

Mittagessen im Service-Forum

Arbeitskreise zur Wahl

Arbeitskreis 1:

Business Development im Service

- ✓ Der Produktentwicklungsprozess ist detailliert definiert, Entwicklungspläne und Budgets sichern die Innovation. Doch wie sieht es mit Innovationen bei Service aus? Strategische Entwicklung von Serviceprodukten aus der Sicht des weltweit größten Herstellers von Spritzgießmaschinen.

Wolfgang Degwerth, Vice President, Customer Service Division, ENGEL AUSTRIA GmbH

Arbeitskreis 2:

Sind Ihre Serviceverträge / AGB auch gegenüber Konsumenten wasserdicht?

- ✓ Vermeiden Sie Verbandsverfahren nach dem Konsumentenschutzgesetz wegen unwirksamer AGB!
- ✓ Sittenwidrigkeit, Transparenzgebot & Co

Dr. Günther Loibner, Sunder-Plaßmann Loibner & Partner Rechtsanwälte OG

Kaffeepause – Besuch des Service-Forums

Benchmarks bei Servicetechnikern in den Bereichen Gehalt und Motivation – Korrelationen, Tendenzen und Trends

- ✓ Der variable Lohnanteil steigt
- ✓ Die Bedeutung der Führungskraft in der 2. und 3. Ebene nimmt stetig zu
- ✓ „Soft Skills“ werden vorausgesetzt, jedoch nicht ausreichend geschult

Günter Ertl MBA, Projektleiter, Kundendienst-Verband Österreich

PODIUMSDISKUSSION: ServicetechnikerInnen finden, binden, halten

*Ing. Karl Pecho, Leiter Technischer Dienst, Miele GmbH
Sabina Oblak, Director Assessment & Development, IVENTA Austria Personalberatung Ges.m.b.H.
VertreterIn der Arbeiterkammer (eingeladen)
Personalleiterin eines Serviceunternehmens (eingeladen)*

KVA Service Kongress

PERSONAL - DER entscheidende Erfolgsfaktor im Service

17.50 Uhr

Come Together im Aussteller-Forum bei Bier und Brezel

19.30 Uhr



KVA Service Fest

KVA Service Fest mit steirischen Köstlichkeiten, Verkostung steirischer Weine, Service-Gewinnspiel, Verleihung des KVA Service Award und Spaß und Unterhaltung mit dem neuen steirischen Shootingstar der österreichischen Kabarettszene: Paul Pizerra.

9.00 Uhr

Freitag, 20. April 2012

Keynote: Lust an Leistung - Wovon sind Motivation und Belastbarkeit abhängig?

- ✓ Wie unser Hirn tickt: die Evolution der Wahrnehmung, der Emotionen und Motive
- ✓ Konzentration und Ablenkung: unser Arbeitsspeicher wurde nicht für den Multitasking - Modus entwickelt
- ✓ Wie mache ich aus einer akuten, oder chronischen Belastung eine bewältigbare Herausforderung?

Dr. Bernd Hufnagl, Geschäftsführender Gesellschafter, Benefit GmbH

10.30 Uhr

Kaffeepause – Besuch des Service-Forums

11.00 Uhr

Arbeitskreise zur Wahl

Arbeitskreis 1:

Die Entwicklung eines nachhaltigen Serviceproduktes - Energie Contracting

- ✓ Ausgangssituation - Produktbeschreibung – Marktsituation – Hindernisse – Lösungsansätze - Umsetzung

Ing. Heinz Mihatsch, MAS, Leiter Dienstleistungen, Bacon Gebäudetechnik GmbH & Co KG

Arbeitskreis 2:

Zusammenarbeit Service & Vertrieb: "Verkaufen und dann weglaufen" war gestern

- ✓ Servicegeschäft ist Kerngeschäft und somit auch Kerngeschäft im Vertrieb
- ✓ Ertragsbringende Wartungsverträge, loyale Kunden und Servicewachstum durch gute Zusammenarbeit der Vertriebs- und Serviceteams
- ✓ Wir-Gefühl und gemeinsame Verantwortung von Vertrieb und Service entwickeln

Hermann Niessler, Vertriebsleiter, Crawford Tor GmbH

12.15 Uhr

Arbeitskreise zur Wahl

Arbeitskreis 1:

Remote Service „Der Babyfoneffekt“

- ✓ Einführung einer neuen Dienstleistung „Wärmegarantieplus“
- ✓ Neuer Standard an Kundenanbindung, Kommunikation und Präventiv-Services
- ✓ Regelmäßige Auswertungen über die Effizienz des Systems plus Optimierungsvorschläge

Ing. Michael Haas, Leiter Werkskundendienst, Vaillant Austria GmbH

Arbeitskreis 2:

Gelebtes Servicemarketing – Entwicklung eines Servicefolders für den nationalen und internationalen Einsatz

- ✓ Idee und Zweck eines Servicefolders
- ✓ Die Servicetechniker mit ins Boot nehmen
- ✓ Was hat sich seit Einführung dieses Servicemarketing-Tools verändert

Christian Wuenscher, International Service Manager, Anton Paar GmbH

13.30 Uhr

Gemeinsamer Abschlusslunch

14.30 Uhr

Ende des 13. KVA Service Kongresses

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

www.kva.at