



Dienstleister für Dienstleister

Servicequalität – Erfolgreich mit perfektem Service

Mittwoch, 2. Juni 2010, 18 bis 20 Uhr
Handelskammer Hamburg, Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg
Albert-Schäfer-Saal

Wer bei seinen Kunden mit perfektem Service glänzt, ist meistens erfolgreich. Das gilt für Dienstleistungen genauso wie für den Handel oder Unternehmen aus der Industrie. Die Qualität des Service ist in stark umkämpften Märkten häufig der ausschlaggebende Faktor. Denn ob bei Produkten oder Dienstleistungen, heute sind sich Angebote funktionell oft ähnlich. Unterschiede sind für die Kunden so kaum noch wahrnehmbar. Daher ist das Thema Servicequalität für Unternehmen aller Branchen besonders wichtig.

Guter Service kann sich aus vielen oft schwierig messbaren Faktoren zusammensetzen: eine freundliche Beratung, aufmerksame Mitarbeiter oder klare Unternehmenswerte, die den Kunden in den Mittelpunkt des Geschehens rücken. Dienstleistungen können jedoch nicht auf Vorrat erbracht werden. Damit wird auch die Qualität einer Dienstleistung im Austausch von Dienstleister und Kunde jedes Mal neu erschaffen. Das wirft für viele Unternehmen Fragen auf: Wann gelingt eine gute Dienstleistung? Was ist Servicequalität überhaupt? Und wie lässt sie sich messen, damit der Service verbessert werden kann?

All diesen Fragen widmet unsere Handelskammer mit „Servicequalität – Erfolgreich mit perfektem Service“ einen Themenabend. Unsere Referenten zeigen, wie die Qualität von Service gemessen und verbessert werden kann und mit welchen Maßnahmen für eine gleichbleibend hohe Servicequalität Unternehmen bei ihren Kunden punkten.

Programm

18.00 Uhr	Begrüßung Dr. Thomas M. Schünemann, Geschäftsführer HS - Hamburger Software GmbH & Co. KG und Vizepräsident der Handelskammer Hamburg
	<hr/>
	Servicequalität messen, bewerten und auszeichnen – Servicelevel am Beispiel ausgewählter Branchen Bianca Möller, Geschäftsführerin Deutsches Institut für Service-Qualität (DISQ)
	Wie Dienstleistungsunternehmen ihre Servicequalität verbessern können Roland Kessens und Christoph Siebert, Geschäftsführer Goldmind GmbH
	Kundenorientierung leben Marcus Vitt, Vorstandssprecher Donner & Reuschel
19. 15 Uhr	Moderierte Diskussion unter der Leitung von Dr. Thomas M. Schünemann
20.00 Uhr	Après



Handelskammer
Hamburg

Anmeldung

Dienstleister für Dienstleister **Servicequalität – Erfolgreich mit perfektem Service**

Mittwoch, 2. Juni 2010, 18 bis 20 Uhr
Handelskammer Hamburg, Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg
Albert-Schäfer-Saal

per Fax: 040/36138-299 oder E-Mail: christoph.adam@hk24.de

Die Teilnahme ist kostenlos. Bitte melden Sie sich verbindlich an bis zum 28. Mai 2010.

Hiermit melde ich mich/melden wir uns verbindlich für obige Veranstaltung in der Handelskammer Hamburg mit __ Person(en) an. (Eine Bestätigung der Anmeldung kann nur erfolgen, wenn die E-Mail-Adresse angegeben wird.)

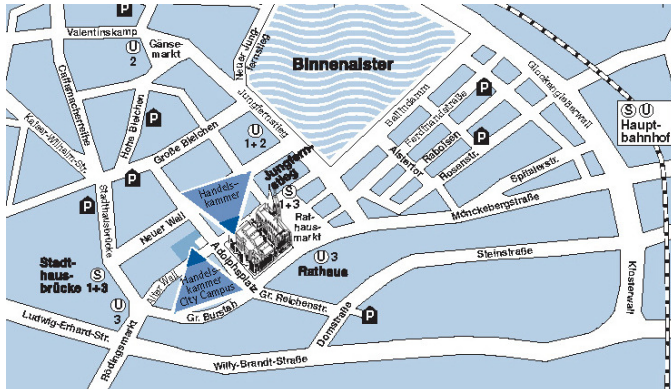
Name(n)

Name Unternehmen

E-Mail-Adresse(n)

Datum / Unterschrift

So erreichen Sie uns:



Bahn und Bus:

S-Bahn Jungfernstieg S1/S2/S3; U-Bahn Jungfernstieg U1/U2; U-Bahn Rathaus U3; Buslinien Rathausmarkt: Metrobus 3/4/5/6/109 und Schnellbus 31/34/35/36/37

Fernbahn:

Hamburg Hauptbahnhof (Fußweg ca. 15 Min.)

Pkw:

Wir empfehlen Ihnen, mit dem HVV zu uns zu kommen. Nutzen Sie auch die Park + Ride-Angebote des HVV; Parkhäuser: Ferdinandstr. (P1), Gertrudentor (P2), Große Reichenstr. (P3), Hanse-Viertel (P4), Bleichenhof (P5), Deutsch-Japanisches Handelszentrum (P6)

Koordination: Christoph Adam, Handelskammer Hamburg, Abteilung Dienstleistungswirtschaft, Tel.: 36 13 8-273, Fax: 36 13 8-299, E-Mail: christoph.adam@hk24.de, www.hk24.de.