



10.-11. November 2005

**SERVICE
MOTOR FÜR
WACHSTUM UND
ERFOLG**

25 Jahre KVD Service Congress

Programmplan Service Congress 2005

Mittwoch, 09.11.2005

17.00 Uhr Mitgliederversammlung des KVD Kundendienst-Verbandes Deutschland e.V.
19.00 Uhr Aussteller-Party der SERVICE WORLD 2005 (für Congress-Besucher kostenlos)

Donnerstag, 10.11.2005

09.00 - 09.15 Eröffnung

09.15 - 10.00 Frank Lehmann (ARD):
Deutschland im Wandel und Dauer-Stress

10.00 - 10.45 Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh (FIR Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.): Strategien und Ziele für erfolgreichen Service (Einführung in den Regelkreis)

10.45 - 11.45 Ausstellung, Aktionen

11.45 - 13.00 Vorträge der Bewerber um den Service Management Preis

13.00 - 14.30 Mittagspause, Ausstellung

14.30 - 16.00 Workshop Runde 1:
Wie schaffe ich die notwendige Voraussetzung für Veränderungstauglichkeit?
WS 1: Dienstleistungsprogramm

- Service Desk Projekte erfolgreich umsetzen (Thomas Bogen, Frontrange GmbH)
- In sechs Schritten werden Kunden zum nachhaltigen Erfolg geführt (Thiel, Siebel Systems Deutschland GmbH)

WS 2: Organisation

- Erstellung eines Service-Eigenschaftsprofils als Basis zur gezielten Steuerung der Organisations- und Prozessaktivitäten (Frank Matthes, Nexolab GmbH, BMW Group Company)
- Von der Idee zur Umsetzung: Organisationsveränderung im Service der Rational AG (Eric Desche, Rational AG)

WS 3: Mitarbeiter

- Auslastung von Spitzenanforderungen mithilfe eines Personal-Business (Dirk Bostelers, Adecco Personaldienstleistungen GmbH)
- Arbeitsmarkt und Spitzenanforderungen durch eigenen Personaldienstleister (Oliver Gunk, Spitzenanforderungen)

WS 4: Information Lifecycle Management

- Unterstützung und Optimierung von Geschäftsprozessen in kollaborativen Serviceorganisationen (Hans-Jörg Giese, empolis GmbH, Christoph Beuter, Siemens Business Services GmbH & Co. OHG, Marcus Karten, avrto services)
- Marketingpotentiale im Service (Thomas Hellerich, Norbert Samhammer, Samhammer AG)

WS 5: EU-Osterweiterung

Chancen und Herausforderungen im Rahmen der EU-Osterweiterung (Dr. Manfred Gößl, IHK München und Oberbayern)

16.00 - 17.00 Ausstellungsbesuch

17.00 - 18.30

Workshop-Runde 2:

Wie schaffe ich wettbewerbsfähige

Leistungsangebote? **WS 6: Einsatzplanung/-Steuerung**

- Wirtschaftlicher Nutzen von strategischen und operativen Einsatzplanungssystemen auf der Basis konkreter Kundenbeispiele (Markus S. Pfirrmann, PTV AG)
 - Effiziente IT-Waffe (Martin Fischer, Godesys AG)
- Kernprozesse im Service (Michael Kübel, Vaillant Deutschland GmbH u. Co. KG)

WS 8: Informationsversorgung

Optimierung von SLA-relevanten Serviceleistungen mit Hilfe moderner Telematiksysteme am Beispiel Toll Collect (Peter Renger, Marconi GmbH)

WS 9: Berichtswesen und Reklamationsbearbeitung

- Reklamationsbearbeitung bei Dräger Medical Deutschland GmbH (Norbert Raun, Dräger Medical Deutschland GmbH)
- Berichtswesen und Controlling bei MSG Merkur Spielgeräte Service GmbH (Joachim Mohrmann, Merkur Spielgeräte Service GmbH)

WS 10: Zertifizierung, Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement für Dienstleister (Robert Reinermann und Rudolf Miller, TÜV Management Service GmbH)

19.30 Festlicher Abend

Freitag, 11.11.2005

09.00 - 10.00 Ausstellung, Aktionen

10.00 - 11.30

Workshop Runde 3:

Wie messe und kontrolliere ich die Effizienz der

Leistungserbringung? **WS 11: Kundenzufriedenheit**

- Kundenbefragungen bei BSH (Rüdiger Matte, Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH)
- Messung der Kundenzufriedenheit in der Contact Center Industrie (Gerhard Uldergan und Andreas Hauser, FIR Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen)

WS 12: Mitarbeiterzufriedenheit

- Messung der Mitarbeiterzufriedenheit als Prozess (Nicole Julien, Rohde & Schwarz)
- Professionelles Human Resources Management (Nicole Julien, Rohde & Schwarz)

WS 13: Schadenbearbeitung

Gerhard Uldergan und Andreas Hauser, FIR Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen

WS 14: Sprinter

Haftungsfragen und Handlungsalternativen zum Sprinter-Urteil (Manfred Schwiegers, Servicemobil GmbH, und Rechtsanwalt Olaf Bergmann)

11.30 - 12.00 Kaffeepause, Ausstellung

12.00 - 13.00

Werteorientierte Unternehmensführung - Die Benediktsregel als Richtschnur unternehmerischen Handelns

Anselm Bilgri, AZU (Anselm Bilgri und Partner - Zentrum für Unternehmenskultur)

13.00 - 14.00

Mittagsimbiss, Ende der Veranstaltung

Deutschland im Wandel und Dauer-Stress



Frank Lehmann, ARD

Kein Stein mehr auf dem anderen
Deutschland im Wandel und Dauer-Stress!

Die Börse
Peitsche der Wirtschaft. Wem nutzt die Gier der Aktionäre?

Das Humankapital
Vernachlässigte „Größe“. Warum dadurch mehr Wachstum und Wohlstand?

Die Dienstleistungsgesellschaft
Der schwere Wechsel von der Industriegesellschaft: zu viel Scheu vor Service?

Die Zukunft
Clienting statt Marketing: der Kunde als König und das „Beziehungsmanagement“.

Donnerstag, 10.11.2005: 09.15 - 10.00 Uhr

Strategien und Ziele für erfolgreichen Service



Schuh

Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther

Geschäftsführender Direktor
Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.

Dienstleistungen werden einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, den Erfolg der deutschen Unternehmen auch in Zukunft zu sichern.

Unter anderem diese positiven Zukunftsaussichten sind der Grund, sich mit Forschungsfragestellungen aus dem Umfeld technischer Dienstleistungen vermehrt zu beschäftigen und gemeinsam mit Unternehmen und Interessensvertretern Instrumente zu entwickeln, die die Umsetzung einer Dienstleistungsstrategie systematisch von der Gestaltung des Leistungsprogramms und der Organisation, über das Prozessmanagement bis hin zur Bewertung des Erfolges unterstützen.

Den konzeptionellen Rahmen für den diesjährigen Service Congress bildet der Ansatz des Regelkreises des Servicemanagements. Er ist ein Beispiel für ein Instrument, das sich in der Praxis bereits vielfach bewährt hat und wertvolle Hilfestellungen für die erfolgreiche Umsetzung des Servicegedankens in der unternehmerischen Praxis leistet.

Donnerstag, 10.11.2005: 10.00 - 10.45 Uhr

Werteorientierte Unternehmensführung - Die Benediktsregel als Richtschnur unternehmerischen Handelns



Anselm Bilgri, Gesellschafter Anselm Bilgri - Zentrum für Unternehmenskultur

Die 1500 Jahre alte Ordensregel Benedikts dient als Leitfaden für eine wertebalancierte Unternehmensführung.

Die **Kunst der Unternehmensführung** ist es, den Menschen als Ausgangspunkt und Zentrum aller betrieblichen Leistungen anzuerkennen und Rahmenbedingungen zu schaffen, die eine Entfaltung von Kreativität und Produktivität ermöglichen. Dazu benötigen Manager **ethische und spirituelle Kompetenzen (Wertekompetenzen)**, die über fachliche und soziale Kompetenzen hinausgehen. Diese helfen, den Blick für das Wichtige und das Ganze zu wahren, Veränderungen zu bewältigen und mit Druck und Verantwortung umzugehen.

Mit Werten zu führen fußt auf einem **Führungsethos**, in dem sich die persönliche Lebenshaltung und die Vorstellung einer guten Zusammenarbeit und einer erfolgreichen Unternehmensführung ausdrücken.

Freitag, 11.11.2005: 12.00 - 13.00 Uhr

Dienstleistungsprogramm



Thomas Bogen,
Frontrange Solutions



Stefan Thiel,
Siebel Systems Deutschland GmbH

a) Service Desk Projekte erfolgreich umsetzen

Der Weg zum softwareunterstützten Service Desk von der Planung bis zum Live-Betrieb.

b) In sechs Schritten werden Kunden zum nachhaltigen Erfolg geführt

Die Erfahrung aus über 4.500 Kundenprojekten fließt ein in das sog. Customer Experience Blueprint, ein Framework, mit dem Siebel Systems nachhaltig das Personal, die Prozesse und die Technologie bei Kunden koordiniert und optimiert. Im Rahmen der Customer Facing Solutions wird festgestellt, wo der Kunde heute steht und wohin er sich bewegen will.

Donnerstag, 10.11.2005:
14.30 - 15.15 Uhr

Donnerstag, 10.11.2005:
15.15 - 16.00 Uhr

Organisation



Frank Mattheis,
Nexolab GmbH



Eric Desche,
Rational AG

Erstellung eines Service-Eigenenschaftsprofils als Basis zur gezielten Steuerung der Organisations- und Prozessentwicklung.

Primäres Ziel ist es, eine möglichst ganzheitliche Bewertung des Servicegeschäftes zu erstellen, die die Grundlage für zielgerichtete Organisations- und Prozessveränderungen darstellt. Jeder Workshopteilnehmer kann den Prozess der Entstehung eines Service-Eigenenschaftsprofils, der Bewertung des Servicegeschäftes und die anschließende Ableitung von Maßnahmen aktiv oder gedanklich für „sein“ Unternehmen begleiten.

Von der Idee zur Umsetzung: Organisationsveränderung im Service der Rational AG

- | Zu erreichende Ziele definieren
- | Konfliktpotential erkennen
- | Konsens schaffen
- | Gemeinsame Umsetzung
- | Monitoring

Donnerstag, 10.11.2005:
14.30 - 15.15 Uhr

Donnerstag, 10.11.2005:
15.15 - 16.00 Uhr

Mitarbeiter



Dirk Blesius,
UPS SCS GmbH & Co.
OHG



Kai Zornemann, Adecco
Personaldienstleistungen
GmbH

Die Kompetenz von UPS geht weit über den reinen Transport hinaus. Als Geschäftsbereich von UPS verfügt UPS Supply Chain Solutions (UPS SCS) über ein umfassendes Portfolio an Services, erfahrene Logistik-Spezialisten und die Ressourcen des leistungsstärksten Logistik-Unternehmens. UPS SCS bedient sich zum Ausgleich von saisonalen und operativen Spitzen eines Zeitarbeitsunternehmens. Erstmals wird eine nationale Onsite-Lösung in der Deutschland-Zentrale München etabliert. Die Personalbedarfsmeldung erfolgt aus allen deutschen UPS-SCS-Stellen nach München, wird dort qualifiziert und über die 250 adecco-Niederlassungen lokal rekrutiert.

Donnerstag, 10.11.2005: 14.30 - 15.15 Uhr



Oswald Trunk,
Vorstand ComBase
AG

Der Workshop zeigt auf, wie die ComBase Gruppe ihre Flexibilität durch einen eigenen Personal-Dienstleister erhöhen konnte und dadurch auch in kurzfristigen Auftragsspitzen schnelle Reaktionszeiten ermöglicht. Die Vorteile, die sich für ein Unternehmen ergeben, welches durch seine Spezialisierung Personal mit besonderem Know-How benötigt und des weiteren mit hochwertigen Produkten arbeitet, werden herausgestellt.

Donnerstag, 10.11.2005: 15.15 - 16.00 Uhr

Informationsversorgung



Peter Renger,
Marconi
GmbH

Optimierung von SLA - relevanten Serviceleistungen mit Hilfe moderner Telematiksysteme am Beispiel Toll Collect

- | Vorstellung der Serviceleistung im Projekt
- | Optimierung der Disposition von Einsatzkräften durch Einsatz von Telematiksystemen
- | Infrastrukturelle Voraussetzungen zum Erreichen kurzer SLA - Zeiten
- | Funktionsweise des eingesetzten Flottenmanagers
- | Logistikfunktionen im System und im Feld
- | Zukünftige Optimierungsmöglichkeiten durch Erweiterung des Flottenmanagers

Donnerstag, 10.11.2005: 17.00 - 18.30 Uhr

Berichtswesen und Reklamationsbearbeitung



Norbert Raun,
Dräger Medical
Deutschland
GmbH

Reklamationsbearbeitung bei der Dräger Medical Deutschland GmbH (DMD)

Dräger Medical ist als Hersteller von Produkten der Medizintechnik an Vorschriften des Medizinproduktegesetzes (MPG) gebunden. Dadurch bedingt muss ein Sicherheitsbeauftragter benannt werden, der alle bekanntgewordenen Meldungen über Risiken bei Medizinprodukten sammeln, bewerten und notwendige Maßnahmen koordinieren muss. Darüber hinaus ist es das Bestreben der DMD, die Kundenzufriedenheit zu steigern. Aus diesem Grunde werden alle Beschwerden von Kunden, sowohl intern als auch extern, entgegen genommen, erfasst und zur Lösung gebracht. Kundenbeschwerden sind eine Chance zur Verbesserung. Dieser Workshop soll Ihnen einen Eindruck über die Bearbeitung von Kundenreklamationen bei Dräger Medical und der DMD geben. Es ist nicht Bestandteil dieses Workshops, die Abwicklung von Garantie- und Gewährleistung zu besprechen.

Donnerstag, 10.11.2005: 17.00 - 17.45 Uhr



Joachim
Mohrmann,
Mercur Spielgeräte
Service GmbH

Berichtswesen und Controlling bei MSG Merkur Spielgeräte Service GmbH

1. Was nützt das beste Leistungsangebot ohne messbaren Erfolg?
2. Am Beispiel des Leistungsangebotes „Wartungsverträge“ wird dargestellt, wie notwendig ein Berichtswesen/Controlling für den Erfolg ist.

Donnerstag, 10.11.2005: 17.45 - 18.30 Uhr

Zertifizierung, Qualitätsmanagement



Robert Reinermann,
TÜV Management Service
GmbH



Rudolf Miller,
TÜV Management Service
GmbH

Qualitätsmanagement für Dienstleister

- | Grundlagen des Management-Systems
- | Inhalte und Vorgehensweise bei der Zertifizierung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit
- | Darstellung der Zertifizierung anhand eines Beispiels, wie z.B. Vorgehensweise, Schwerpunkte bei der Zertifizierung, Erfahrungen, Zeitdauer etc.

Donnerstag, 10.11.2005: 17.00 - 18.30 Uhr

Information Lifecycle Management



Hans-Jörg Giese, empolis GmbH
Christoph Beuter, Siemens
Marcus Karten, arvato services

Business Services GmbH

Unterstützung und Optimierung von Geschäftsprozessen in kollaborativen Serviceorganisationen

Der Workshop beschreibt, wie Geschäftsprozesse im Supply Chain Management und im After Sales Support mittels informationslogistischer Tools und Methoden nachhaltig verbessert werden können. Die vorgestellten Best-Practice-Lösungen aus den Bereichen Logistik und Customer Care beinhalten State-of-the-art-Services und zeigen auf, welche Mehrwerte durch Wissensmanagement und eine proaktive Informationsversorgung gewonnen werden.

Donnerstag, 10.11.2005: 14.30 - 15.15 Uhr



Norbert Samhammer und Thomas Hellerich, Vorstände Samhammer AG

Marketingpotentiale im Service

Unter dem Motto „menschlich nah - strategisch weit“ werden innovative Lösungen für den Service beschrieben und an konkreten Anwendungsbeispielen validiert. Die Nutzung der Premium Service Card in einem unbekanntem Maschinenbau-Marketingpotentiale im Service liegen. Der Workshop zeigt auf, wie man den Wandel vom Cost- zum Profit-Center selbst gestalten kann.

Donnerstag, 10.11.2005: 15.15 - 16.00 Uhr

Chancen und Herausforderungen der Osterweiterung



Dr. Manfred Gößl, IHK München und Oberbayern

Die EU-Osterweiterung umfasst neben politischen, sozialen und kulturellen Auswirkungen vor allem auch handfeste wirtschaftliche Chancen und Herausforderungen. Aufgrund der räumlichen Nähe der neuen EU-Länder sind deutsche Serviceorganisationen besonders von der Osterweiterung berührt.

Es gilt, dem durch den Beitritt der Länder entstandenen Anpassungsdruck offensiv zu begegnen. Welche Antworten gibt es auf diese Herausforderungen für die Leiter von Serviceorganisationen? Welche betrieblichen Erfahrungen liegen vor? Wie können Arbeitsplätze gesichert werden? Wer stellt die Weichen für den erforderlichen Anpassungsprozess? Der Workshop gibt Auskunft und Anleitung, beleuchtet die gesamt- und einzelwirtschaftlichen Zusammenhänge und weist Perspektiven für die nächsten Jahre aus.

Donnerstag, 10.11.2005: 14.30 - 16.00 Uhr

Einsatzplanung/-Steuerung



Markus S. Pfirrmann, PTV AG

Godelef Kühl, Godesys AG

Wirtschaftlicher Nutzen von strategischen und operativen Einsatzplanungssystemen auf der Basis konkreter Kundenbeispiele

Optimierung um jeden Preis? Am Ende des Tages steht immer die Frage nach dem Nutzen der Lösung und der Wirtschaftlichkeit. Seit über 25 Jahren optimiert die PTV AG logistische Prozesse. Wir haben einige unserer Projekte analysiert und sind zu überraschenden Ergebnissen gekommen. Lassen Sie sich diese nicht entgehen.

Donnerstag, 10.11.2005: 17.00 - 17.45 Uhr

ERP als strategische IT-Waffe

In nur zwei Monaten führte der Logistikdienstleister Star Distribution GmbH eine Standardsoftware mit sehr hohem Individualisierungsgrad ein. 4 Standorte, 3 kilometerweit entfernte Lagerorte und mehr als 15 vor- und nachgelagerte Systeme mussten zusammengebracht werden. Martin Fischer (Star Distribution) und Godelef Kühl (godesys AG) zeigen im Workshop auf, wie dies funktionieren konnte und was ERP als „strategische IT-Waffe“ für enorme Vorteile nicht nur im Wettkampfbetrieb.

Donnerstag, 10.11.2005: 17.45 - 18.30 Uhr

Kernprozesse



Michael Kübel, Vaillant Deutschland GmbH u. Co. KG

I Erfolgsfaktor Service (Hebelgesetze der Kundenwirkung)

I Management-Ansatz TQM (Dienstleistungsqualität begreifbar machen)

I Der Weg zur Service Excellence (Fallbeispiele)

Jeweils am Beispiel Customer Service (Werkskundendienst und Call Center) der Vaillant Deutschland GmbH u. Co. KG

Donnerstag, 10.11.2005: 17.00 - 18.30 Uhr

Kundenzufriedenheit



Wolf-Dieter Matte, BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH

Elmar Stichnoth, twenty4help Knowledge Service AG

Kundenbefragungen bei BSH

1. Auswahl der Methode
2. Konzeption und Struktur der Fragen - Konstanz vs. Veränderung
3. Motivation zur Teilnahme, begleitende Maßnahmen
4. Auswertung und Präsentation: wer erhält welche Informationen?
5. Kundenbefragung als Controlling- und Steuerungsinstrument
6. Ableitung von Maßnahmen, Zielvereinbarungen

Messung der Kundenzufriedenheit in der Contact Center Industrie

Kundenzufriedenheit ist das „ultimative Maß“ für die Qualität von Dienstleistungen. Dieser Workshop beleuchtet am Beispiel eines COPC-zertifizierten Unternehmens die Konzeption und Umsetzung von Programmen zur Messung der Endkunden- und Auftraggeberzufriedenheit. Durch die differenzierte Betrachtung von Zufriedenheits- und Unzufriedenheitstreibern ergeben sich interessante Möglichkeiten der Kosteneinsparung.

Freitag, 11.11.2005: 10.00 - 10.45 Uhr

Freitag, 11.11.2005: 10.45 - 11.30 Uhr

Mitarbeiterzufriedenheit



Nicole Julien, Rohde & Schwarz

Jörg Rössler, TNT Express GmbH

Messung der Mitarbeiterzufriedenheit als Prozess

Personalmarketing bei Rohde & Schwarz bezieht sich nicht nur auf den externen Arbeitsmarkt. Auch für die eigenen Mitarbeiter will das Unternehmen ein attraktiver Arbeitgeber sein. Um zu wissen, wo die Verbesserungspotenziale aus Sicht der Mitarbeiter liegen, führt Rohde & Schwarz regelmäßig weltweite Mitarbeiterbefragungen durch.

Freitag, 11.11.2005: 10.00 - 10.45 Uhr

Freitag, 11.11.2005: 10.45 - 11.30 Uhr

Benchmarking



Gerhard Gudergan, FIR

Andreas Hauser, FIR

Benchmarking hat sich in den vergangenen Jahren als Methode zur Wettbewerbsanalyse etabliert und einen festen Platz im Methodenbaukasten vieler Unternehmen eingenommen. Das Nutzenpotential, das durch den Vergleich und die Positionierung des eigenen Unternehmens zum Wettbewerb erschlossen werden kann, ist weit hin anerkannt. Durch den Vergleich von Strategien, Kosten oder Prozessen mit erfolgreichen Unternehmen deckt Benchmarking nicht nur Defizite im eigenen Unternehmen auf, sondern hilft, innovative Handlungsalternativen anderer Branchen zu identifizieren und für das eigene Unternehmen zu erschließen. Im Rahmen des Benchmarking-Workshops werden neben der Vorstellung einer Vorgehensweise für das Benchmarking im Service auch Ergebnisse der Expertenbefragung „Servicemanagement“ vorgestellt und mit den Teilnehmern vor dem Hintergrund der Benchmarkingmethode diskutiert.

Freitag, 11.11.2005: 10.00 - 11.30 Uhr

Haftungsfragen und Handlungsalternativen gemäß Sprinter-Urteil



Manfred Schwiegers, SERVICE MOBIL GmbH

Olaf Bergmann, Rechtsanwalt

I Kriterien für Ladungssicherung nach DIN 75410

I Anforderungen an die Fahrerpersönlichkeit

I Auswirkungen auf Servicemitarbeiter und Unternehmen

I Rechtsgrundlagen und aktuelle Urteile

I Nationale gesetzgeberische Entwicklung

I Aussichten für den europäischen Binnenmarkt

I Auswirkungen auf den Service

I Gestaltungsmöglichkeiten

Freitag, 11.11.2005: 10.00 - 10.45 Uhr

Freitag, 11.11.2005: 10.45 - 11.30 Uhr

Aussteller (Auswahl) der Service World 2005



Management Service



Veranstaltungsdaten

Service Congress 2005
- 25 Jahre KVD Service Congress
10. - 11. November 2005

Veranstaltungsort

Kempinski Hotel Airport München
Terminalstraße Mitte 20
85356 München
Telefon 0 89 / 97 82-25 30 (Reservierung)
Telefax 0 89 / 97 82-25 13

Übernachtungsmöglichkeit

Im Veranstaltungshotel und in umliegenden Hotels.
K Bitte Hotelliste zuschicken.

Teilnahmegebühren

	1. Teilnehmer	2. Teilnehmer	3. und weitere Teilnehmer
KVD-Mitglieder	990 €	790 €	490 €
Nicht-Mitglieder	1190 €	990 €	690 €

Preise jeweils zzgl. 16% MWSt.

Leistungen

In der Teilnahmegebühr enthalten sind die Teilnehmerunterlagen, die gemeinsamen Essen an jedem Tag und die Bewirtung in den Pausen. Zusätzlich hat jeder Teilnehmer kostenlosen Eintritt in die Fachmesse SERVICE WORLD an allen Tagen.



Vorbehalt

Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Veranstalter

KVD Kundendienst-Verband
Deutschland e.V.
Pliesterbecker Str. 165
46284 Dorsten
Telefon 0 23 62 / 98 73-0
Telefax 0 23 62 / 98 73-98
eMail geschaeftsstelle@kvd.de
www.kvd.de

SERVICE VERLAG FISCHER
Postfach 40 12 05
86891 Landsberg
Telefon 0 81 91 / 2 14 36
Telefax 0 81 91 / 2 18 90
eMail serviceverlagfischer@t-online.de
www.Service-Verlag-Fischer.de

Anmeldecoupon

Hiermit melde ich mich verbindlich zum SERVICE CONGRESS 2005 vom 10. - 11.11.2005 im Kempinski Hotel Airport München an.

Ich bin/wir sind Mitglied im Kundendienst-Verband Deutschland e.V.

K Ja

K Nein

Name

Vorname

Firma

Abteilung

Branche

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Telefon mobil

Fax

eMail

Datum, Unterschrift



Anmeldecoupon bitte einsenden an:

SERVICE VERLAG FISCHER
Ahornallee 163
86899 Landsberg
Telefon: 0 81 91 / 2 14 36
Telefax: 0 81 91 / 2 18 90
eMail: serviceverlagfischer@t-online.de