



SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

01. bis 03. Juni 2022 bei
Dräger in Lübeck

16. SPECTARIS/ISS Service-Tagung Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen - kundenzentriert – professionell - ertragreich

Herzlich willkommen!

Mittwoch, 1. Juni

15 Uhr [Besichtigung
Produktion/ Service](#)
mit Hintergrundinfos
von Dräger in Lübeck

19.00h Abendessen

Es sind innovative, fordernde Kunden, die Lieferanten zeigen, wo die Zukunft ihrer Unternehmen liegt. Erwartet wird mehr Service, auch die Übernahme von Verantwortung zur Entlastung der Kunden-Teams. Dafür entwickelte digitale Lösungen benötigen Service Geschäftsmodelle, um keine Verluste sondern um Ertrag zu erwirtschaften.

Haben wir die **Strategie** dafür? Sind wir operativ fit? Wie ist der **Vertrieb** für **Produkte** und **Services** zu gestalten? Wie geht die **Transformation zu New Work** und wie agil sind Sie aufgestellt?

Donnerstag, 2. Juni

9.00Uhr
[16. Service-Tagung](#)

[Die Zukunft mit
Service konsequent
ausbauen](#)

17.15h Ende

19 Uhr Abendessen

Auf der **Service-Tagung** am **2. Juni bei Dräger in Lübeck**, mit ergänzenden Terminen am 01.+03. Juni steht Servitization wieder im Mittelpunkt und damit die Aufgabe, mit neuen Geschäftsmodellen das Service-Business konsequent auszubauen. Das Ziel ist Co-Creation als Denk- und Handlungsmaxime intern und mit Kunden!

Diese 16. Service-Tagung wird im Rahmen der Tagungsreihe "Intelligenter Service als Umsatz- und Ergebnisgenerator" im SPECTARIS Wissensraum durchgeführt. Diese Service-Tagung ist zudem Teil der aktuellen **Servitization-Initiative von SPECTARIS**.

Freitag, 3. Juni

9.00h – 13.00h
[Innovationswerkstatt](#)

Darüber hinaus sind Sie am **1. Juni ab 15:00 Uhr** zu einer **Führung im Drägerwerk** eingeladen, sehen Sie die Fertigung und den Service, erleben wie aus dem Miteinander des Dräger-Teams Sicherheit weltweit entsteht. Anschließend haben wir Gelegenheit, Erlebtes zu hinterfragen und treffen uns zum Get-together am Abend.

Zielgruppe:

Geschäftsführer,
Führungskräfte aus
Service, Sales und
Marketing, Business
Development und
Digitalisierung

Am 3. Juni können Sie ergänzend **von 9.00 Uhr bis 13.0h** am Service-Innovations-Workshop teilnehmen und aktuelle Themen, Service Trends und Entwicklungen von Unternehmen diskutieren. Sie werden an Lösungsideen und Empfehlungen für mehr Kundennähe arbeiten sowie den weiteren Ausbau der Service-Leistungen von Unternehmen skizzieren.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Harald Hartmann
SPECTARIS e.V.

Michael René Weber
ISS International Business
School of Service Management

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

Das Programm im Überblick

- Mittwoch, 1. Juni** Ab 14.30 Uhr **Dräger, Revalstraße 1, 23560 Lübeck**
Eintreffen Teilnehmer
15 Uhr **Besichtigung Produktion/ Service**
mit Hintergrundinfos von Dräger in Lübeck
19.00h Abendessen
- Donnerstag, 2. Juni** Ab 8.30 Uhr **Dräger Moislinger Allee 53-55, 23558 Lübeck**
Eintreffen Teilnehmer
9.00Uhr
16. Service-Tagung Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen
17.15h Ende
19 Uhr Abendessen
- Freitag, 3. Juni** Ab 8.30 Uhr **Dräger Moislinger Allee 53-55, 23558 Lübeck**
Eintreffen Teilnehmer
9.00h – 13.00h
Innovationswerkstatt
- Zielgruppe:** Geschäftsführer, Führungskräfte aus Service, Sales und Marketing, Business Development und Digitalisierung

Führung durch
Produktion und Service

Das Programm am 01. Juni:

- Dräger Safety AG & Co. KGaA, Revalstraße 1, 23560 Lübeck**
- ab 14:30 Uhr Eintreffen der Teilnehmer
- ab 15:00 Uhr **Führung durch Produktion und Service**
Anschließend Hintergrundinformationen
und Antworten auf Fragen der Teilnehmer
- ab 18.00 Uhr Einchecken im Hotel
- 19:00 Uhr Gemeinsames Abendessen

2

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

Das Programm am 02. Juni:

Drägerwerk AG & Co. KGaA, Moislinger Allee 53-55; 23558 Lübeck

16. Service-Tagung Die Zukunft mit Service Konsequent ausbauen

- 9:00 Uhr **Begrüßung und Einführung in das Thema**
- *Eckard Gesell, Global Services, Dräger*
 - *Harald Hartmann, Projektmanager, SPECTARIS*
 - *Michael René Weber, Geschäftsführer, ISS International Business School*
- 9:15 Uhr **Keynote: Warum Service für Dräger wichtig ist**
- Robert Pannwitz, Leiter Sales und Service Excellence,
Drägerwerk AG & Co. KGaA, Lübeck*
- 9:45 Uhr **Dräger – Servitization im Fokus**
- Kundennutzen als Kern
 - Information zum Prozess bei Dräger
 - Digitalisierung treibt Servitization
- Eckard Gesell, Global Services,
Drägerwerk AG & Co. KGaA, Lübeck*
- 10:30 Uhr *Pause*
- 11:00 Uhr **Agilität und Neue Arbeitsmethoden für eine VUCA Welt**
- Was bedeutet Agilität im Kundenservice bei BD Rowa
 - Transparenz als Schlüssel zum Erfolg
 - Durchhalten auch wenn es weh tut
- Dominik Ebberts, Senior Direktor Global Service,
Becton Dickinson Rowa*

3

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

16. Service-Tagung
Die Zukunft mit Service
Konsequent ausbauen

- 11:45 Uhr **Service Dominant Logic**
Kunden kaufen Service-Kompetenz
und wir denken immer noch wir verkaufen Produkte
- Michael René Weber, Geschäftsführer
ISS International Business School of Service Management*
- 12:15 Uhr **Plenumsdiskussion mit Teilnehmern und Referenten**
- 12:30 Uhr **Mittagessen**
und **Besuch des Dräger Forums**
- 14:20 Uhr **Wenn Service Kundenbeziehung und Umsatz beeinflusst**
3 Beispiele über den Vertrieb von Service, Services und Produkten
- **Service-Mitarbeiter erkennen Bedarfe,
ihre Kunden kaufen Lösungen und Produkte**
*Michael Nerreter, Außendienst und Service, Vertriebsleiter DACH,
Andreas Hettich GmbH & Co KG*
 - **Customer-Centric-Service-Approach**
 - Service als Differenzierung
 - Kundenzufriedenheit im Mittelpunkt?
 - Kundenintegrierte Systemlösung*Axel Haschkamp, Geschäftsführer
HP Labortechnik GmbH*
 - **Beyond Servitization –
Service “pure” schafft Vertrauen und Kundenloyalität**
*Jan Hölterling, Head of Safety & Emergency Management,
Drägerwerk AG & Co. KGaA*
- 15:20 Uhr **Pause**

4

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

16. Service-Tagung Die Zukunft mit Service Konsequent ausbauen

15.30hr 3 parallele Workshops mit 3 gleichen Fragen

- was hat mich heute beeindruckt? Was sollte beachtet werden?
- Welche Key- Learnings nehme ich mit?
- Was wir empfehlen, wir selbst auch angehen werden:

Ziel der Workshops ist die Vorbereitung der „Umsetzung von Ideen und Anregungen aus den Vorträgen in die eigene Arbeitspraxis“.

Die Referenten vom Vormittag wirken in den Workshops mit.

16:30 Uhr **Vorstellen der Empfehlungen und Key-Take-Aways der Teilnehmer,**
Ergebnisse der Workshops

16:55 Uhr Feedback und **Verabschiedung**
Eckard Gesell, Harald Hartmann, Michael René Weber

17:15 Uhr **Ende der 16. Service-Tagung**

Ausklang und weiteres Netzwerken am Abend
für diejenigen, die noch übernachten und/ oder am Folgetag dabei sind...

19.00 Uhr **Gemeinsames Abendessen für Teilnehmer**

Empfohlen von:

In Zusammenarbeit mit:





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

Innovationswerkstatt
Service

Das Programm am 03. Juni:

Drägerwerk AG & Co. KGaA, Moislinger Allee 53-55; 23558 Lübeck

Programmpunkt: Innovationswerkstatt Service

9:00 Uhr **Begrüßung und Einführung in das Thema**

*Michael René Weber, ISS International Business School
Jan Hölterling, Drägerwerk AG & Co. KGaA,
Harald Hartmann, SPECTARIS.*

9:15 Uhr **Themen-Setting**

Wir definieren die Themen für den Workshop in einer Anfangsdiskussion

Denkbar sind:

- Service-Reifegrade – wie sieht eine Servitization Strategie aus?
- Gezieltes Wachstum mit Service generieren
- Service-Vertrieb, neue Vertriebsmodelle
- Service-Produkt- und Portfoliomanagement
- Digitalisierung treibt Servitization
-

10:00 Uhr **Start der Workshops**

10:45 Uhr **Wechsel einiger Mitglieder der Gruppen**

11:30 Uhr **Ergebnisse / Empfehlungen aus den Gruppen**

12:15 Uhr **Fokussierung der Take-aways und next steps**

13:00 Uhr **Ende der Innovationswerkstatt**

Empfohlen von:

In Zusammenarbeit mit:





SPECTARIS GmbH
Wissensraum Seminare

Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

01. bis 03. Juni 2022 bei
Dräger in Lübeck

Preis: Für beide Tage 560€ für Mitglieder und Kunden der ISS, bzw. 780€ für Nicht Mitglieder (jeweils zuzüglich MwSt.)

16. Service-Tagung Die Zukunft mit Service konsequent ausbauen

Rückfragen richten Sie
bitte an:

Harald Hartmann
Fon: 030 414021-19

Veranstalter:
SPECTARIS GmbH
Werderscher Markt 15
10117 Berlin

Hotel: Eine Liste mit möglichen Hotels finden Sie [hier](#)

Anreise: - Bitte beachten Sie die unterschiedlichen Tagungsorte!!!

- Die angemeldeten Personen werden im Vorfeld sowohl über Parkmöglichkeiten, als auch über die Örtlichkeiten für die gemeinsamen Abendessen informiert.

- **Achtung für München und Stuttgart: Lübeck Air** fliegt direkt! www.luebeck-air.de
Ansonsten ist auch das Taxi vom Hamburg Airport möglich – und die Bahn!

Empfohlen von:



In Zusammenarbeit mit:

