

# NEUE TRENDS ZUR KUNDENORIENTIERUNG

WORKSHOP MIT PROF. DR. DR. H.C. MULT. CHRISTIAN HOMBURG  
IN MANNHEIM AM **13. OKTOBER 2016**

## PROGRAMM

**09.30-10.00 Empfang der Teilnehmer**

**10.00-10.15 Begrüßung**

Eric Hommel und Dr. Franz Gresser, Senior Consultants,  
ServiceRating GmbH

**10.15-11.00 Neue Themen für kundenorientierte Unternehmen - Teil 1:  
Unternehmensreaktionen auf das veränderte Konsumentenverhalten**

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, Direktor des Instituts für  
Marktorientierte Unternehmensführung (Universität Mannheim)

**11.00-11.20 Kaffeepause**

**11.20-12.00 Neue Themen für kundenorientierte Unternehmen - Teil 2:  
Einfluss der Organisationsbereiche im Unternehmen**

Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg

**12.00-13.00 Mittagspause**

**13.00-13.30 Trends in Service und Kundenorientierung 2017 – Erkenntnisse  
aus dem Wettbewerb TOP SERVICE DEUTSCHLAND**

Eric Hommel, Senior Consultant und Projektleiter Wettbewerb  
TOP SERVICE DEUTSCHLAND

**13.30-14.15 Kundenorientierung entwickeln im Unternehmen - Fallstudie**

Dr. Franz Gresser, Senior Consultant ServiceRating GmbH

**14.15-14.35 Kaffeepause**

**14.35-14.45 Aktuelle Themen aus Teilnehmersicht: woran wird gearbeitet?**

Sammlung der Themen für die weitere Bearbeitung

**14.45-16.00 Bearbeitung der Themen und Austausch**

World Cafe

**16.00-16.15 Abschluss**

Eric Hommel und Dr. Franz Gresser, ServiceRating GmbH



Prof. Christian Homburg



Dr. Franz Gresser



Eric Hommel



Wir begrüßen Sie im Zentrum  
für Europäische Wirtschaftsforschung in Mannheim.

## ANMELDUNG BIS ZUM 07. OKTOBER UNTER ROEB@SERVICERATING.DE

Die Kosten für den Workshop betragen 350 € pro Person. Für Teilnehmer  
des Wettbewerbs TOP SERVICE DEUTSCHLAND ist die Teilnahme kostenlos.  
Anmeldeschluss ist der 07. Oktober 2016. Die Veranstaltung findet statt im  
Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW), L7,1,  
68161 Mannheim. Raum Hamburg.

Wettbewerb  
**TOP SERVICE  
DEUTSCHLAND  
2017**



Unsere Partner:

Handelsblatt



ServiceRating



YouGov