

Auszug aus dem Aussteller-Forum



all for one
Group



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

INFOS, GEBÜHREN UND ANMELDUNG

Sichern Sie sich Ihre Teilnahme und melden Sie sich an:
<https://kongress2023.kva.at>

Termin:

13. April 2023 von 9 Uhr bis 18:00 Uhr, KVA Service-Night ab 19:30 Uhr

14. April 2023 von 9 Uhr bis 14:00 Uhr

Veranstaltungsort:

Hotel Lengbachhof, Hauptstraße 111, 3033 Altengbach bei Wien

Ausreichend Parkmöglichkeiten sind vorhanden.

Tel.: +43 (0) 2774/2224-0, E-Mail: hotel@lengbachhof.at, www.lengbachhof.at

Einzelzimmer inkl. Frühstücksbuffet: EUR 116,-

Doppelzimmer inkl. Frühstücksbuffet: EUR 162,-

Weitere Übernachtungsmöglichkeit:

Hotel Landzeit, Raststation 2, 3033 Altengbach bei Wien

Tel.: +43 (0) 2774 20111, E-Mail: zentrale@landzeit.at, www.landzeit.at

Einzelzimmer inkl. Frühstück: EUR 163,55

Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen, Pausenerfrischungen, Mittagessen und KVA Service-Night

KVA Mitglieder	Nicht-Mitglieder	Styrian Service Cluster und MC Mitglieder
----------------	------------------	---

1. Teilnehmer | € 820,- + MwSt. | € 1.395,- + MwSt. | € 1035,- + MwSt.

Profitieren Sie von unserem Staffelpreis und kommen Sie zu zweit oder zu dritt zum Kongress:

Der zweite Teilnehmer zahlt nur 75% und der 3. Teilnehmer nur 50%!

Pro Unternehmen können maximal drei Personen am KVA Kongress teilnehmen.

Überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Stornierungen bis 23. März 2023 sind kostenfrei möglich. Von 24. März bis 3. April erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von EUR 60,- (+20 % MwSt.).

Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist möglich.

Fotodokumentation:

Während der Veranstaltung werden Fotos gemacht, die zur Dokumentation der Veranstaltung im Internet sowie für Aussendungen in Medien verwendet werden. Sollten Sie nicht Ihre Einwilligung dazu geben, dass die von Ihnen im Rahmen dieser Veranstaltung angefertigten Fotos und/oder Videoaufnahmen veröffentlicht werden, ersuchen wir Sie um entsprechende Information.

Veranstalter: KVA Kundendienst Verband Österreich, Rudolfstraße 4, 3430 Tulln, Tel.: +43 (0) 2272/666 00, Fax: +43 (0) 2272/666 20, E-Mail: office@kva.at

Kongress-Management: Margot Tschank, Tel.: +43 (0) 1 718 94 76-31, E-Mail: margot.tschank@kva.at

Kooperationspartner:



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH



Medienpartner



Kooperationspartner



Kooperationspartner

24. KVA Service Kongress

SERVICE IN TURBULENTEN ZEITEN



DER TREFFPUNKT
der SERVICEBRANCHE
in ÖSTERREICH

13. & 14. April 2023

Altengbach bei Wien

Ihr Know-how Vorsprung mit dem KVA

www.kva.at

KVA KONGRESS PROGRAMM

DONNERSTAG, 13. APRIL 2023

Moderation: **Alexander Liebhart**, Liebhart Training – Vock&Liebhart GmbH

08:30 Registrierung und Ausgabe der Tagungsunterlagen

09:00 Begrüßung und 1-Minute Pitches der Aussteller

09:30 **Value-Based-Pricing: wie funktioniert das wertbasierte Pricing digitaler Services?**

Lennard Holst, Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement, FIR e.V. an der RWTH Aachen

10:20 **3 Parallele Sessions – treffen Sie Ihre Wahl**

a) **Servitization – ein neues Schlagwort? Nein, der Weg zu Service-Exzellenz**

Marc Ringwelski, Product Manager, REMA TIP TOP AG

b) **Frauen im Service – Herausforderungen & Chancen**

Alexandra Cabral Branco, Kommunikationsmanagerin im Bereich Field Force, A1 Telekom Austria AG

c) **Remanufactured Product – Nachhaltigkeit spart Geld und Ressourcen**

Christian Trost, Leiter Service, Bosch Rexroth Österreich

11:00 Besuch des Ausstellerforums bei Kaffee und Kuchen

11:30 **World Café: Was ist die Marke Service eigentlich?**

Petra Wohlesser, Employer Branding + HR Marketing, AVL List GmbH

12:45 Stehlunch im Ausstellerfoyer

14:00 **2 Parallele Sessions – treffen Sie Ihre Wahl**

a) **Intelligenter Kontaktbearbeitung im Gardena After Sales Service**

Markus Kräutle, Leiter Customer Service, GARDENA, Division der Husqvarna Gruppe und **Stephan Haller**, Managing Partner, Dr. Fried & Partner GmbH

b) **Marktorientiertes Ersatzteil-Pricing: Vision oder Realität?**

Thomas Narbeshuber, Business Unit Manager Service, LTW Intralogistics GmbH

15:00 Kaffeepause mit Speeddating im Ausstellerfoyer

15:20 **4 Parallele Inspirations-Impulse**

Intro: Das KVD Service Trend Radar im Fokus

Herbert Vock, geschäftsführender Vorstand, KVA Kundendienst-Verband Österreich:

Impuls 1: „Wert und Nachhaltigkeit im Service“

Impuls 2: „KI-Kompetenz, der Erfolgsfaktor für Serviceerfolg“

Impuls 3: „Die Arbeitswelt im Service von morgen gestalten“

Impuls 4: „Customer Experience – den Kundennutzen im Fokus“


Tausch nach 40 Minuten zum 2. Inspirations-Impuls Ihrer Wahl

16:50 Kurze Pause

17:00 **Keynote: Die große Erschöpfung und die Quellen der Kraft**

Andreas Salcher, Unternehmensberater, Bestsellerautor und kritischer Vordenker in Bildungsthemen

18:00 **Bier & Wein, Leberkäs & Brezel im Aussteller-Forum**

powered by 

19:30 **KVA Service-Night**

mit Präsentation der **Gewinner des KVA Service Award 2022** und den **Absolventen des Service-manager-Lehrgangs 2022/2023**. Kabarett und anschließendes Dinner mit Weinverkostung.

Kabarett mit Gerald Fleischhacker und seinem Programm: Am Sand.



FREITAG, 14. APRIL 2023

Moderation: **Brigitte Pinkernell-Wieser**, contact-training&coaching, Pinkernell-Wieser KG

09:00 **Ergebnisse der Inspirations-Impulse auf einen Blick**

09:15 **2 Workshops zur Wahl**

a) **Gesunde (Selbst-)Führung in turbulenten Zeiten**

Markus Feigl, Betriebliches Gesundheitsmanagement

b) **Mit Design Thinking zum Return on Information im Service**

Christopher Rechten, Innovationsmanagement, Kothés GmbH

10:45 Kaffeepause mit Speeddating im Ausstellerfoyer

11:15 **2 Parallele Sessions – treffen Sie Ihre Wahl**

a) **Mit Smart Content innovative digitale Services realisieren und die Fähigkeiten von Mensch und Maschine erweitern**

Cornell Alschner, Head of Digital Services, VON ARDENNE GmbH

b) **Durchbruch im Service – Das Ende des Mittelmaßes**

Christian Sinnabell, Unternehmer, Berater, fensterHANDWERK Service

12:15 **Keynote: Warum die künstliche Intelligenz die Menschliche erfordert – Navigating Future Client Needs**

Stephan Sigrist, Head W.I.R.E. [Web for Interdisciplinary Research & Expertise], Think Tank for Business, Science & Society

13:15 **Gemeinsamer Abschlusslunch**

14:00 **Ende des 24. KVA Service Kongresses**

Ausführliche Information zum Programm sowie den Vortragenden finden Sie unter: <https://kongress2023.kva.at>