

Comfort-Thinking

Dienstleistung auf dem Prüfstand des Alltags

am Donnerstag, 17. Oktober 2013 (Hochbahn AG, Steinstr. 20, Hamburg)

Komfort gilt im Transportbereich - jenseits der eigentlichen Transportleistung - als erstrebenswerter Kundennutzen, an den man sich gewöhnen kann. So kommuniziert es auch die emotionale Werbung der mit Personentransport befassten Unternehmen.

Am liebsten möchte man im komfortablen Reiseumfeld umsorgt werden. Das zeigt u.a. der Erfolg der Kreuzfahrtreedereien. Es gibt auch andere Modelle:

- Unternehmen, die nichts dergleichen zu bieten haben und dennoch erfolgreich sind
- Kunden suchen zwar Individualität, möchten aber „dabei sein, wo etwas passiert“ und verzichten dann doch auf diese Individualität. Konsumenten nehmen auch etwas in Kauf.

Es gibt also offensichtlich eine andere wirtschaftliche Welt, die sehr gut ohne die Maximen einer von „Apple-thinking“ geprägten Geschäftsphilosophie existiert, die vielmehr den Kunden belastet oder ihn sogar leiden lässt.

Für viele Transportbereiche ist typisch: Eine überlastete Infrastruktur trifft auf schwer zufriedener zu stellende Kunden, fast könnte man von einer Abnutzung des Komforts sprechen. Dazu gibt es ganz unterschiedliche Lösungsansätze. Dieses Spotlight wird sich mit Praxisbeispielen aus dem Spektrum der Komfortmöglichkeiten befassen und so ein aktuelles Bild zu diesem Thema erstellen.

Wieder tragen Experten aus den verschiedenen Bereichen der Industrie ihre Sicht und Erfahrungen vor. Zudem besteht während des Spotlights wieder die Gelegenheit zum bewährten Netzwerken.

Programm:

10.00 - 10.30	Registrierung und Begrüßungscafe
10.30 - 11.00	Prof. Dr. H. Spiegel (QT): Begrüßung, Einführung in das Thema Convenience & Comfort
11.05 - 11.35	K.-H. Narjes (QT): Kunden gängeln und beherrschen. Wieso funktioniert das erfolgreiche Geschäftsmodell?
11.40 - 12.10	A. Ernst (Hochbahn AG): Massentransport erfolgreich lösen - das Beispiel Kirchentag Hamburg
12.15 - 13.15	Lunchbreak
13.20 - 13.50	Dr. T. Bungartz (Deutsche Telekom AG): Das Concierge-Prinzip - altes Verfahren, innovativ ausgestaltet
13.55 - 14.25	M. Soyke (Volkswagen Service Deutschland): Begeisterung auto-mobiler Kunden - ein Serviceparadoxon?
14.30 - 15.00	Prof. Dr. S. Götte (Hochschule Luzern): User-Centered Design von Komfort-Produkten im Transportbereich
15.05 - 15.40	Dr. H. von Viebahn (Diehl Aerospace GmbH): Low Cost vs Comfort - Gegenläufige Trends in der Flugzeugkabine
15:45 - 16.00	Diskussion im Plenum
anschließend	Netzwerken beim Apero riche

Prof. Dr. Hildburg Spiegel
Tel.: +49 (0)451 479 784 99
E-Mail: hildburg.spiegel@hs-rm.de

Prof. Dr. Sascha Götte
Tel.: +41 (0)41 349 35 24
E-Mail: Sascha.Goette@hslu.ch

Karl-Heinrich Narjes
Tel.: + 49 (0)40 248 253 14
E-Mail: KHNarjes@gmx.de

Unterstützt durch:



Lucerne University of Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE LUZERN

Technik & Architektur



Das Auto.



Hochschule RheinMain
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

www.kommconsult.com

KOMM CONSULT

Verbindliche Anmeldung zum Spotlight

Comfort-Thinking

Dienstleistung auf dem Prüfstand des Alltags

am Donnerstag, 17. Oktober 2013 (Hochbahn AG, Steinstr. 20, Hamburg)

Name: Vorname:

Firma, Institut:

Funktion:

Straße:

PLZ, Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Die Teilnehmerzahl ist limitiert, die verfügbaren Plätze werden in der Reihenfolge des Anmeldungseingangs berücksichtigt. Die Teilnahme an diesem Spotlight ist kostenfrei.

Informationen zum Veranstaltungsort und den Übernachtungsmöglichkeiten finden Sie unter: www.hamburg.de.

Die verbindliche Anmeldung wird erbeten an:

Hochschule Luzern – Technik & Architektur, Abteilung Wirtschaftsingenieur|Innovation,
Technikumstrasse 21, CH-6048 Horw, Schweiz

Prof. Dr. Sascha Götte

E-Mail: sascha.goette@hslu.ch

Unterstützt durch:



Hochschule RheinMain
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim

www.kommconsult.com

