

QT Quantum Transition

Gesellschaft für Unternehmensentwicklung

Wissenschaftliche Vereinigung

Lübeck (D), Luzern (CH) und Hamburg (D)

Prof. Dr. Hildburg Spiegel - Prof. Dr. Sascha Götte - Karl-Heinrich Narjes

Ankündigung des diesjährigen Spotlights:

Customer Convenience im Spannungsfeld

am 18. Oktober 2012 Flughafen München (LSG/Sky-Chefs)
Besucherpark Nordallee 1. Stock Raum 1/2

Nachdem die „Servicewüste Deutschland“ jahrelang an den Pranger gestellt wurde, ist viel passiert. Generell ist der Ton freundlicher geworden, das Personal arbeitet zum Kunden hin. Man fühlt sich wohl und ernst genommen. Die Anstrengungen für den Kunden sind jedoch mit Kosten verbunden und es gibt immer wieder Veränderungen; beides führt dazu, dass das System Dienstleister - Kunde kontinuierlich justiert werden muss.

Auch aktuell sind Indikatoren für eine angespanntere Entwicklung der Kunden-Lieferanten-Beziehung in der Transportindustrie zu beobachten. Die Preis-Mengen-Strategie in der Airline-Industrie führte zu Preis-senkungen, die wiederum einen erheblichen Anstieg der Zahl Flugreisender zur Folge hatte. Dieser Mengenanstieg trifft auf erhöhte Sicherheitsanforderungen, Streiks kleiner Interessengruppen, Anstieg finanzieller Belastungen wie Emissionshandel etc. Alles das darf eigentlich beim Kunden nicht ankommen. Geht das? Zeit für eine aktuelle Bestandsaufnahme!

Das diesjährige Spotlight befasst sich schwerpunktmäßig mit den Möglichkeiten der Gestaltung des Produkterlebens im Transportwesen - auch unter erschwerten Bedingungen.

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:

10.30-11.00	Registrierung und Begrüßungscafe
11.00-11.30	Prof. Dr. H. Spiegel: Begrüßung, Einführung in das Thema: Erosion des Komforts?
11.30-12.00	A. Gomola (Lufthansa): Wie Lufthansa ein positives Reiseerlebnis erzeugt
12.00-12.30	A. Ernst (Hamburger Hochbahn AG): Komplementäre Mobilität als Beitrag zur Convenience
12.30-13.45	Lunchbreak
13.45-14.15	K.-H. Narjes: Aus dem Produkt einen Schatz machen
14.15-14.45	Prof. Dr. M. Möbus (Hochschule Kiel): Chancen und Risiken bei der Customer Convenience am Beispiel der Ticket-Preiserstattung
14.45-15.15	P. Gritschke (Airbus): Customer Manager bei Airbus - Aufgaben im Dienste der Convenience
15.15-16.00	Prof. Dr. S. Götte – Plenum
anschließend	Netzwerken beim Aperero 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
KHNarjes@gmx.de

Unterstützt durch:



Hochschule RheinMain
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

HOCHSCHULE
LUZERN

Technik & Architektur



www.kommconsult.com

QT Quantum Transition

Gesellschaft für Unternehmensentwicklung

Wissenschaftliche Vereinigung

Lübeck (D), Luzern (CH) und Hamburg (D)

Prof. Dr. Hildburg Spiegel - Prof. Dr. Sascha Götte - Karl-Heinrich Narjes

Verbindliche Anmeldung zum Spotlight

Customer Convenience im Spannungsfeld

Situation und Lösungsansätze im Transportwesen

am 18. Oktober 2012 (Flughafen München)

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 Symposium ist kostenfrei.

Informationen zum Veranstaltungsort und den Übernachtungsmöglichkeiten finden Sie unter: www.muenchen.de/tam.

Die verbindliche Anmeldung wird erbeten an:

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

Sandra Schweizer

Tel.: +41 (0)41 349 37 55

E-Mail: sandra.schweizer@hslu.ch

Unterstützt durch:



Hochschule RheinMain
University of Applied Sciences
Wiesbaden Rüsselsheim Geisenheim



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Technik & Architektur



www.kommconsult.com