

Spotlight: Innovation und Transformation

Customer Leadership am 8. Oktober 2010 am Flughafen Hamburg, Haus Lilienthal - Raum Berlin

10:00 - 11:30	Fakultativ: Besichtigung der Flughafenfeuerwehr Hamburg
13:30 - 14:00	Registrierung
14:00 - 14:10	Begrüßung durch Prof. Dr. Hildburg Spiegel (Hochschule RheinMain) und Prof. Dr. Sascha Götte (Hochschule Luzern) Grusswort durch Matthias Quaritsch (Flughafen Hamburg)
14:15 - 14:35	Prof. Klaus-Dieter Scheurle (Staatssekretär im Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung): Rechtliche Verpflichtungen für den Kundenschutz
14:40 - 15:00	Andreas Sturmowski (Berliner Verkehrsbetriebe): Pflege von Kundenbeziehungen aus Sicht eines Unternehmens im öffentlichen Personennahverkehr
15:05 - 15:25	Karl-Heinrich Narjes (Lufthansa Revenue Services): Was war, bevor es den Kunden gab?
15:30 - 15:50	Kaffeepause
15:50 - 16:10	Rainer Plog (Autoflug GmbH): Kundenorientierung mittels Produktion im Land des Kun-den - ein Sicherheitssitz aus Schleswig-Holstein für die USA
16:15 - 16:35	Dr. Nico Grove (LMU München): Customer Lock-In: Wenn die Chance zum Risiko wird
16:40 - 17:00	Ulrich Wrage (Dakosy AG): Unternehmensübergreifender IT-Organismus zum Wohle des Kunden
ca. 17:00	Netzwerken beim Apero riche
abends	fakultativ: gemeinsames Abendessen in Hamburg









