

ANMELDUNG

Anmeldeschluss am 09. November 2016

Eine Online-Anmeldung zur Veranstaltung ist erforderlich:
www.fh-kufstein.ac.at/PQM

Die Teilnahme ist kostenlos.

Kontakt: pqm-dialog@fh-kufstein.ac.at
Tel. +43 5372 71819 179, Julia Leitner

Anfahrt

Auf www.fh-kufstein.ac.at steht Ihnen unter dem Link „Anfahrt“ eine detaillierte Wegbeschreibung zur FH Kufstein Tirol zur Verfügung.

Übernachtung

Hinweise zu Unterkünften finden Sie unter www.ferienland-kufstein.at
Gerne unterstützen wir Sie mit Kontakten.



WWW.FH-KUFSTEIN.AC.AT/PQM

FH KUFSTEIN TIROL

Andreas Hofer-Strasse 7, 6330 Kufstein / Austria



12. PQM DIALOG

KUNDENORIENTIERUNG – ANSPRUCH UND REALITÄT IN UNSEREN GESCHÄFTSPROZESSEN



11. NOVEMBER 2016
14 UHR

fh
Kufstein Tirol
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

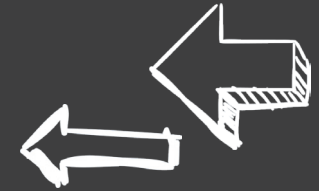
Bild: Fotolia

fh
Kuf

Kunde



Bild: fotomek - Fotolia.



12. PQM-DIALOG

KUNDENORIENTIERUNG – ANSPRUCH UND REALITÄT IN UNSEREN GESCHÄFTSPROZESSEN

Wir laden Sie herzlich zum 12. Prozess- und Qualitätsmanagement Dialog (PQM) ein - einer Plattform zum Erfahrungsaustausch unter ExpertInnen.

Kundenorientierung ist in aller Munde – aber wie schafft man es, die eigenen Prozesse an den Kundenwünschen nachhaltig auszurichten?

Kunden kommen in vielfacher Form mit Unternehmen in Berührung – wie können diese Momente genützt werden, um neben dem Produkt den Kunden mit einem passenden Service zu begeistern?

Oft wird vergessen, dass neben dem externen Kunden jede nachgelagerte Abteilung im Unternehmen ein interner Kunde ist – wie kann das Bewusstsein dafür geschaffen werden und zu einer internen Servicekultur führen?

Initiiert vom Masterstudiengang „ERP Systeme & Geschäftsprozessmanagement“ diskutieren wir mit Ihnen als ExpertInnen aus lokalen Unternehmen und der angewandten Wissenschaft relevante Fragestellungen. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und interessante Gespräche.

Termin: Freitag, 11. November 2016, 14:00 Uhr
Ort: FH Kufstein Tirol, Festsaal

AGENDA

- 14:00 Registrierung
14:15 Begrüßung durch Prof. (FH) Dr. Martin Adam, FH Kufstein Tirol
14:25 **SERVICE INTELLIGENCE**
Stefan F. Gross, Erfolgscoach, Bestsellerautor, München
14:55 **KUNDEN SIND DIE BESSEREN KOLLEGEN –
MIT INTERNER KUNDENORIENTIERUNG ZU MOTIVIERENDER EFFIZIENZ**
Prof. Dr. Andreas von Schubert, Institut für interne Kundenorientierung, Sachbuchautor,
Lübeck
15:25 **DIE STIMME DES KUNDEN –
MIT EINFACHEN TOOLS ZUR PROZESSVERBESSERUNG**
Florian Piskora, Managing Director, CustomerVoice, München
15:55 Kaffeepause
16:30 **SERVICEKULTUR ALS MANAGEMENTAUFGABE**
Ralph Schweighöfer, Managing Director, DHL Express Austria,
Gewinner Top Service Award 2016
17:00 **SERVICE DESIGN – PERFEKTE KUNDENERLEBNISSE SCHAFFEN
AM BEISPIEL EINES HANDELSUNTERNEHMEN**
Mario Sepp, MBA, Gründer Firma Gastspiel – Service Design und Business Innovation
17:45 Get together