

**Workshop mit Prof. Christian Homburg
„Der Weg zur Kundenorientierung“**

Köln, 4. November 2015

| Uhrzeit | Programm |
|----------------|--|
| 09.30-10:00 | Empfang der Teilnehmer |
| 10:00-10:15 | Begrüßung Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH |
| 10:15-11:15 | Kundenorientierung als Managementtherausforderung – die zentralen Erfolgsfaktoren Prof. Dr. Dr. hc. Christian Homburg |
| 11:15-11:30 | Kaffeepause |
| 11.30-12.15 | Trends in Service und Kundenorientierung 2016 – Erkenntnisse aus dem Wettbewerb „TOP SERVICE Deutschland“ Eric Hommel |
| 12:15-13:15 | Mittagspause |
| 13:15-13:30 | Kundenorientierung entwickeln, in die Veränderung kommen: Thesen Kai Riedel |
| 13:30-14:45 | Umsetzung von Kundenorientierung Moderierte Gruppenarbeit und Erfahrungsaustausch |
| 14:45-15:00 | Kaffeepause |
| 15:00-15:30 | Vorstellung der Ergebnisse aus den Arbeitsgruppen Präsentation |
| 15:30-16:15 | Kundenorientierung als Managementtherausforderung II – Erkenntnisse und Ergebnisse des Tages Prof. Dr. Dr. hc. Christian Homburg |
| 16.15-16:30 | Zusammenfassung und Abschluss Kai Riedel, Geschäftsführer ServiceRating GmbH |
| 16:30 | Ende |