



- 1 -

Wir Sie herzlich ein zum Forum

LEADING IN SERVICE



Ort: Düsseldorf, Industrie-Club e.V.
Datum, Zeit Donnerstag, 14.10., 19.00 Uhr

Agenda

- 19.00 Uhr **Begrüßung und Vorstellungsrunde**
Dipl.-Kff. (FH) Beate Buchholz, B.Ec., Studienberaterin der ISS
- 19.15 Uhr **Von Menschen, Maschinen und Millionen – Was braucht erfolgreicher Service?**
Prof. Dr. Tilo Böhmann, Studiendekan MBA Service Management
- Wollten Sie schon immer einmal wissen, was guter Service wert ist? Den finanziellen Unterschied, den herausragender Service für ein Unternehmen ausmachen kann? Beispiele aus großen und mittelständischen Unternehmen verdeutlichen, welche Kompetenzen, Methoden und Tools heute zu einem erfolgreichen Service Management gehören. Lernen Sie, wie Sie als Fach- und Führungskraft für Ihren Arbeitgeber und sich selbst einen Wettbewerbsvorsprung herausarbeiten, indem Sie vom aktuellen Fortschritt der internationalen Service Science profitieren.
- 19.35 Uhr **Service aus Sicht des Top-Managements – Chancen und Herausforderungen für Demag Cranes AG**
Interview mit Dr.-Ing. Martin Habert,
Executive Vice President Services, Member of the Executive Committee
- Wie behauptet sich die Demag Cranes im harten Wettbewerb? Welche Rolle spielen Services für die Kundenunternehmen dabei? Welchen Beitrag zur Unternehmensentwicklung erwartet die Geschäftsführung von einer Führungskraft im Service?
- 19.55 Uhr **Service Management studieren**
Beate Buchholz erläutert Aufbau und Struktur der Studienprogramme der ISS
- 20.10 Uhr **MBA Service Management – Nutzen und Erfahrungen**
Markus Prillwitz, Senior Service Manager bei Computacenter AG & Co. OHG berichtet über seine Erfahrungen mit dem MBA Service Management
- 20.30 Uhr **Ausklang und Get Together**



Das „Leading In Service“-Forum

Das Forum schafft eine Kommunikationsplattform für **Interessenten des MBA-Studiengangs Service Management** und beantwortet Fragen wie beispielsweise:

- Wie gewinnt ein Unternehmen durch Service?
- Welche Herausforderungen stellen sich an Fach- und Führungskräfte, die zur Unternehmensentwicklung sichtbar beitragen wollen?
- Wer profitiert von einem MBA-Studiums mit Schwerpunkt Service Management?
- Wie kann man ein Studium mit dem Beruf vereinbaren?
- Wie gewinne ich meinen Arbeitgeber für eine Unterstützung des Studiums?

Außerdem richtet sich die Veranstaltung an **Geschäftsführer** und Verantwortliche der **Personalentwicklung** aus Unternehmen, in denen Services einen **strategischen Stellenwert** einnehmen. Gewinnen und **binden Sie** Ihre besten Mitarbeiter durch die Ausschreibung von **berufsbegleitenden Studienprogrammen!**

Tauschen sie sich aus mit erfahrenden Führungskräfte des Dienstleistungsmanagements, Professoren und Studierende der ISS. Erfahren Sie aus erster Hand vom **Nutzen der Studienprogramme im Service Management!**

Nach der Begrüßung, in der auch Ihre persönlichen Fragen aufgenommen werden, berichtet **Professor Böhm**, wie Service Ihr Unternehmen voranbringt.

Danach nimmt **Herr Dr. Habert** in einem Interview Stellung zum Potenzial und zu den Herausforderungen eines Geschäftsbereich Services in einem Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus. Erfahren Sie, welchen Beitrag Services zur Unternehmensentwicklung leisten und welche Herausforderungen sich für Führungskräfte und Spezialisten in diesem Bereich stellen.

Herr Prillwitz berichtet als aktueller Teilnehmerin des MBA Service Management aus erster Hand über ihre Erfahrungen mit dem Studium und wie die Studieninhalte im beruflichen Alltag Nutzen stiften.

Sie sind herzlich eingeladen, das Forum mit Ihren persönlichen Fragen mitzugestalten.

Ein kleiner Imbiss zum Ausklang des Abends bietet Ihnen Gelegenheit für persönliche Gespräche und Networking.

Sie möchten sich anmelden oder haben Fragen? Bitte fragen Sie

Dipl.-Kff. (FH) Beate Buchholz, B.Ec.
Studienberaterin
Tel. +49 (0)40-536991-32
buchholz@iss-hamburg.de