

Am 26./27. Juni 2023
in der Zukunftswerkstatt 4.0

11. AUTOHAUS SERVICEKONGRESS 2023

„NICHT DER BILLIGSTE, SONDERN DER BESTE TAKES IT ALL“

26. und 27. Juni 2023 | Zukunftswerkstatt 4.0, Esslingen am Neckar

Kundenloyalisierung in Zeiten der Agentur

Das Verkaufen über den Preis ist nach Meinung der Hersteller und Importeure vorbei. Rabat(t) ist künftig nach Meinung der Autobauer nur noch die Hauptstadt von Marokko. Das stellt nicht nur den Vertrieb vor neuen Herausforderungen, sondern auch den Servicebereich. Kundendienst muss künftig noch stärker auf die Loyalisierung des Kunden fokussiert werden. Wer schafft es, die Kundschaft durch Leistung und entsprechende Maßnahmen zu binden? Das Aftersales-Geschäft ist also prädestiniert, den Verkauf mit „begeisternden“ Kunden zu befeuern. Der Service ist künftig die Königsdisziplin.

Holen Sie sich wertvolle Informationen und treffen Sie Kollegen und Experten zum persönlichen Austausch.

Information und Anmeldung unter: autohaus.de/servicekongress2023

Mit freundlicher Unterstützung von:



PROGRAMM

MONTAG, 26. JUNI 2023, 18:30 UHR

VORABEND

Begrüßung der Teilnehmer und Vorstellung der Sponsoren

Ralph M. Meunzel, Chefredakteur, AUTOHAUS

Prof. Dr. Stefan Reindl, Direktor (CEO),

IfA Institut für Automobilwirtschaft

Die Zukunftswerkstatt 4.0 stellt sich vor – Idee, Konzept sowie Umsetzung

GEMEINSAMES ABENDESSEN UND NETWORKING

MODERATION



Ralph M. Meunzel
Chefredakteur, AUTOHAUS



Prof. Dr. Stefan Reindl
Direktor (CEO),
IfA Institut für Automobilwirtschaft

TEILNAHME

Die Teilnahmegebühr pro Person beträgt:

- Vorzugspreis für Händler brutto 415,31 €
(netto 349,- € zzgl. 66,31 € MwSt.)*
- für andere Unternehmen, brutto 653,31 €
(netto 549,- € zzgl. 104,31 € MwSt.)*

* inklusive Abendessen am 26.06.2023, Mittagessen am 27.06.2023, Tagungsgetränken, Kaffeepausen und Tagungsunterlagen, **exklusive Übernachtung.**

AUTOHAUS-Abonnenten sowie Kunden der Sponsoren erhalten 100,- Euro Rabatt auf den jeweiligen gültigen Nettopreis.

KONTAKT

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Elisabeth Huber, Telefon: +49 89 203043-1268

E-Mail: elisabeth.huber@springernature.com
oder

Danuta Stefaniak, Telefon: +49 89 203043-1288

E-Mail: danuta.stefaniak@springernature.com

DIENSTAG, 27. JUNI 2023, 09:00 UHR BIS 16:00 UHR

KONGRESSTAG

Quo vadis Servicegeschäft

- Acht Faktoren erzwingen Anpassungen
 - Prognosen für das Servicemarktvolumen und die Beschäftigung
 - Akteure und Strukturen im Servicemarkt 2030
- Prof. Dr. Benedikt Maier, Mitglied der Institutsleitung, COO, IfA Institut für Automobilwirtschaft*

Ford Pro – ein Ökosystem zur Steigerung der Produktivität von Gewerbe- und Flottenkunden

- Ganzheitliches Vertriebs- und Servicekonzept
 - Breites Angebot an praxisrelevanten Dienstleistungen aus einer Hand – von Software über Charging bis zur Finanzierung
 - Für Gewerbekunden aller Branchen und Größen definiert Ford Pro eine neue Kundenbindung
- Lars Burbach, Ford Pro GTM Manager, D-A-CH, Ford-Werke GmbH*

Reifenentwicklung für Elektrofahrzeuge

- Segmentspezifische Herausforderungen
 - Konstruktive und Technologische Lösungen
 - Falken e. ZIEX
- Matthias Förster, Supervisor Technical Service & Quality Assurance, FALKEN TYRE Europe GmbH*

Ist Loyalität noch ein Ziel für die Zukunft im Zeichen der Digitalisierung und Einsatz der künstlichen Intelligenz und welche Rolle spielt der Mensch?

- Wertschätzung fokussiert sich einfach darauf, was ein Mensch ist
 - Loyalität fängt bei der Führungskraft gegenüber den Mitarbeitern an
 - Zwischen Kundenloyalität und der Unzufriedenheit liegt insbesondere das Verhalten der Mitarbeiter
- Willi Bonke, Geschäftsführung, Auto-Eder Gruppe GmbH*

CUPRA CARE

- Service in einer neuen Dimension
 - Das All-in-one Paket mit jeder Menge garantierter Leistung für alle neuen CUPRA Modelle. Viel Leistung. Keine Kosten
 - Loyalisierung im Service durch CUPRA Premium Services
- Jorge Luna, Leiter Vertrieb Service, Seat Deutschland GmbH*

Shell – vom Schmierstofflieferanten zum Anbieter integrierter Lösungen

- Die Rolle von Shell in der Energiewende auf dem Weg zu einer Net Zero Gesellschaft
 - Strategie und Innovationen im Schmierstoffbereich zur Unterstützung der Energiewende
 - Angebote zur Dekarbonisierung für Autohäuser
- Uwe Tribian, Geschäftsführer Schmierstoff, Shell Deutschland*

REFERENTEN



Willi Bonke,
Geschäftsführung,
Auto Eder Kolbermoor



Lars Burbach,
Ford Pro GTM Manager,
D-A-CH, Ford-Werke GmbH



Matthias Förster,
Supervisor Technical
Service & Quality
Assurance, FALKEN TYRE
Europe GmbH



Adolph Hengge,
Geschäftsführer und
Inhaber, Autohaus
Hengge GmbH



Thomas Kurrelmeyer,
Gründer und
Geschäftsführer,
bekumoo Software
GmbH



Jorge Luna,
Leiter Vertrieb Service,
Seat Deutschland GmbH



Prof. Dr. Benedikt Maier,
Mitglied der Instituts-
leitung, COO, IfA Institut
für Automobilwirtschaft



Patrick Rittich,
Bereichsleiter
Kooperationen &
Versicherungen, Bank11
für Privatkunden und
Handel GmbH



Michael Ruppert,
Founder,
Managing Partner,
SNOOK Group



Manfred Staiger,
Serviceleiter,
bhg Autohandels-
gesellschaft mbH



Uwe Tribian,
Geschäftsführer
Schmierstoff,
Shell Deutschland



Michael Ziegler,
Präsident, Verband des
Kraftfahrzeuggewerbes
Baden-Württemberg e.V.,
Mitglied Geschäftsleitung,
Emil Frey Deutschland

Erfolgreich als Service Only

- Ohne Vertriebsvertrag als Vertragswerkstatt erfolgreich sein
 - Geschützt durch die GVO als Partner der Hersteller
 - Renditeorientierter Autohandel als Servicepartner
- Adolph Hengge, Geschäftsführer / Inhaber, Autohaus Hengge GmbH*

PANELDISKUSSION:

Kundenloyalisierung im Zeitalter der Agentur

- Manfred Staiger, Serviceleiter, bhg Autohandelsgesellschaft mbH
- Adolph Hengge, Geschäftsführer und Inhaber, Autohaus Hengge GmbH
- Michael Ziegler, Präsident, Verband des Kraftfahrzeuggewerbes Baden-Württemberg e.V., Mitglied Geschäftsleitung, Emil Frey Deutschland

Der 3-Punkte-Plan für eine effektive Steigerung der Rentabilität im Kundendienst

- Zusammenhänge und Auswirkungen verstehen – Handlungsfelder erkennen
- Analyse der Kostendeckungspunkte
- Differenzierte Prüfung der Verrechnungssätze
- Beurteilung der Ergebnisrechnung

Thomas Kurrelmeyer, Gründer und Geschäftsführer, bekumoo Software GmbH

Fokus auf Kundenbindung im Marketing

- Die Zeitenwende im Service und Ihre Auswirkungen!
 - Was bedeutet das Agenturmodell für das Servicemarketing?
 - So gewinne und binde ich Segment 2 und 3 Kunden!
- Michael Ruppert, Founder, Managing Partner, SNOOK Group*

TERMIN / ORT / ZIELGRUPPE

Montag, 26. Juni und Dienstag, 27. Juni 2023

Der Kongress beginnt am 26. Juni um 18:30 Uhr und endet am 27. Juni gegen 16 Uhr

Zukunftswerkstatt 4.0, Wolf-Hirth-Straße 6/173730 Esslingen am Neckar

Geschäftsführer, Inhaber, Werkstatt- und Serviceleiter, sowie Serviceberater im markengebundenen und freien Automobilhandel, Händlerbetreuer, Hersteller, Importeure und Branchen-Dienstleister

ZIMMERBUCHUNG

Bitte nutzen Sie unsere Abrufkontingente „Servicekongress“ im

Neo Hotel Linde Esslingen, Rüter Str. 2-6, 73734 Esslingen

E-Mail: info@neo-hotel-linde.de oder telefonisch Tel.: 0711 / 34 53 05

Preis für Einzelbelegung 119,00 € *

oder

the niu Timber, Otto-Bayer-Straße 8-10, 73730 Esslingen

E-Mail: reservation@novum-hospitality.com

Preis für Einzelbelegung 99,00 € *

*enthält reichhaltiges Frühstücksbuffet

Bancassurance – die Finanzierung wird zur Nebensache

- Loyalisierungs-Booster Versicherungen
 - Das zweite Auto verkauft der Service – richtig!
- Patrick Rittich, Bereichsleiter Kooperationen & Versicherungen, Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH*

16:00 Uhr Ende der Veranstaltung