

## **„Service-Ship“: Seminar am 20. Oktober 2004 “Wir wollen sein ein einig Volk von Dienstleistern“**

Die Schweiz als ein Land ohne natürliche Ressourcen lebt von Dienstleistungen. Auch Mobilitätsunternehmen können sich von der Konkurrenz nur durch Mehrwert, beispielsweise in Form von aussergewöhnlichem Service oder durch höchste Qualität abheben. Unter anderem werden auf dem Seminar-Schiff „Europa“ am Vierwaldstättersee Referenten aus drei Perspektiven das Thema beleuchten: Erfolgsfaktoren Service-Kultur, Mensch und Swissness. Seminar-Anmeldetermin: 1. Oktober 2004. Mobilservice LeserInnen kommen in den Genuss einer um CHF 70.- reduzierten Teilnahmegebühr (im Internet-Anmeldeformular unter „Mitteilungen“ den Code „BPS“ eintragen).

### Weitere Informationen:

Service-Ship

<http://www.service-ship.org>

Programm

<http://www.service-ship.org/?file=showcont&seite=13>

Anmeldung

<http://www.service-ship.org/?file=contact>

## **Service-Ship: séminaire du 20 octobre 2004 « Nous voulons être un peuple de prestataires de services »**

L'économie suisse repose en grande partie sur les services. Comme dans d'autres domaines, les entreprises actives dans le domaine de la mobilité doivent se démarquer de la concurrence en se distinguant par la qualité ou l'originalité de leurs produits. Le séminaire organisé par Service-Ship abordera le sujet à partir notamment des perspectives suivantes : « Facteurs de succès dans une culture de services » et « Suissitude ». Le séminaire se tient le 20 octobre sur le bateau „Europe“, amarré sur les rives du lac des Quatre Cantons. Les inscriptions sont ouvertes jusqu'au 1<sup>er</sup> octobre 2004. Les abonnés Mobilservice bénéficient d'une réduction de 70.- CHF sur les frais de participation, à faire valoir sur le formulaire d'inscription en ligne, sous la rubrique « Mitteilungen », en tapent le code « BPS ».

### Pour plus d'informations (en allemand):

Service-Ship

<http://www.service-ship.org>

Programme

<http://www.service-ship.org/?file=showcont&seite=13>

Inscriptions

<http://www.service-ship.org/?file=contact>

08.09.2004

Unterstützt von:



Mobilservice  
c/o Büro für Mobilität AG  
Hirschengraben 2  
3011 Bern  
Fon/Fax 031 311 93 63 / 67

Redaktion: Julian Baker  
[redaktion@mobilservice.ch](mailto:redaktion@mobilservice.ch)  
Geschäftsstelle: Martina Dvoracek  
[info@mobilservice.ch](mailto:info@mobilservice.ch)  
<http://www.mobilservice.ch>

Seminar Service-Ship  
Mittwoch, 20. Oktober 2004, 15.00–20.45 Uhr  
Luzern – Rütli – Luzern

## «Wir wollen sein ein einzig Volk von Dienstleistern»

---

Service-Ship  
[www.service-ship.org](http://www.service-ship.org)

Partner:



## «Wir wollen sein ein einig Volk von Dienstleistern»

Die Schweiz ist ein Land ohne natürliche Ressourcen. Wir leben von Dienstleistungen. Auch Produktionsunternehmen können sich vor der (ausländischen) Konkurrenz nur durch Mehrwert, beispielsweise in Form von aussergewöhnlichem Service oder durch höchste Qualität abheben.

Es fällt dennoch auf: Wir haben Mühe mit der Umsetzung einer Service-Kultur. Lange Wartezeiten bei telefonischen Kundendiensten, Frontpersonal, das sich nicht zuständig fühlt, und schlechte Bedienung in Restaurants und Hotels sind nur die Spitze des Eisbergs mangelnder Dienstleistungsorientierung.

Nur wenn wir in der Schweiz einen Mentalitätswandel hervorrufen, wenn wir also alle auch wirklich Dienstleister sein wollen, werden wir langfristig im nationalen und internationalen Markt erfolgreich sein.

Die Herausforderung der modernen Schweiz ist es nicht mehr, die Habsburger aus dem Land zu vertreiben. Unsere Herausforderung liegt im wirtschaftlichen Bestehen in einem immer globaler werdenden Markt. Die Schweiz muss kundenorientierter und qualitativ besser sein als ihre Mitbewerber. Dazu braucht es einen neuen Aufbruch, einen neuen Geist, eine neue Identität: **«Wir wollen sein ein einig Volk von Dienstleistern».**

Treffen wir uns noch einmal auf dem Rütli und engagieren wir uns für eine neue Herausforderung für unser Land und unsere Wirtschaft! Und lernen wir dabei von Expert/innen aus Lehre und Praxis.

# Ablauf

- 15.00** Eintreffen Teilnehmer (MS Europa, stehend, Landungsbrücke Nr. 5)  
**15.15** Begrüssung  
**15.20** 3 parallele Vortragsstreams (1×Oberdeck, 2×Hauptdeck, MS Europa)  
**1** Erfolgsfaktor Service-Kultur **2** Erfolgsfaktor Mensch **3** Erfolgsfaktor Swissness  
**16.35** Wechsel vom MS Europa auf MS Waldstätter (gleiche Landungsbrücke)

**16.45** **Key Note** (Oberdeck MS Waldstätter)

## Was wir von einem Regisseur lernen können

**Rolf Lyssy** gehört zu den erfolgreichsten Regisseuren in der Schweiz.

Der Filmemacher unter anderem von «Die Schweizermacher» oder «Leo Sunnyboy» gibt durch seine Ausführungen Einblicke in seine Arbeit als Koordinator und Motivator für Techniker, Schauspieler wie Statisten. Ein Job, der es in sich hat, wie alle, die es mit Menschen zu tun haben. Die Herausforderung für den Regisseur besteht nicht nur in der künstlerischen Umsetzung von Inhalten in die Filmtechnik, sondern auch im Umgang mit den unterschiedlichsten Teilnehmern im Studio und auf dem Set.

**17.15** **Service-Ship Award** (Oberdeck MS Waldstätter)

Vorstellen des Nominee und Übergabe Service Ship Award an *Kwasi Nyaksson*

In Anwesenheit von **Patrick Rohr**, Moderator Schweizer Fernsehen SF1, zeigen wir eine Reportage der Fernsehsendung «Quer». Sie zeigt die tägliche Arbeit von Kwasi Nyaksson, Railbar Stewart bei Elvetino. Er ist der freundlichste in seinem Fach. Er macht aus dem Kauf eines Mineralwassers einen Event. Erleben Sie selber, warum Kwasi Nyaksson den Service-Ship Award einfach verdient. Der Service-Ship Award wird jedes Jahr einer Persönlichkeit für ihre Verdienste als Dienstleister überreicht.

- 17.30** Apéro (Hauptdeck MS Waldstätter)  
**18.15** Rütli: Stop, «RütliSchwur 2004»  
**18.45** Abfahrt und Abendessen (Oberdeck MS Waldstätter)  
**20.30** Verabschiedung  
**20.45** Ankunft Landungsbrücke Nr. 5 in Luzern  
**21.15** Ausklang und Ende

# 3 Vortragsstreams

Jede und jeder findet auf dem Service-Ship einen Vortragsstream, der ihrem/seinem beruflichen Umfeld nahe steht und direkte, umsetzbare Inputs für die tägliche Praxis liefert. Die Streams verlaufen parallel zwischen 15.20 und 16.35 Uhr.

## 1 Erfolgsfaktor Service-Kultur

*Die Umsetzung einer echten Service-Kultur (Dienstleistungsmentalität) schafft Mehrwert und ist heute Voraussetzung für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit. Dies gilt nicht nur für Dienstleistungsunternehmen, sondern auch für Produktionsbetriebe.*

### Referat 1 Warum es so schwierig ist, ein Dienstleister zu sein

«Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt» bleibt oft Lippenbekenntnis. Die offizielle Unternehmenskommunikation und die Wahrnehmung der Kunden klaffen auseinander. Warum dies so ist, zeigt **Prof. Dr. Silke Michalski**, Leiterin des Competence Centers Dienstleistungsmarketing an der Hochschule für Wirtschaft Luzern und Beraterin.

### Referat 2 Wie Sie in Ihrer Firma echt etwas bewegen

Die neuesten, in der Schweiz entwickelten Konzepte des Dienstleistungsmanagements verhelfen Ihnen innerhalb eines Jahres zu einer messbar höheren Kundenbindung und Mitarbeitermotivation und damit zu mehr Gewinn. Wie dieses System funktioniert, zeigt **Jörg Hilber**, CEO von hilber systemic management, DER Schweizer Spezialist für die Analyse der Kundenbeziehung und Servicequalität.

### Referat 3 Kontoführung genügt nicht mehr

Banken sind zwar Dienstleister par excellence, doch bei vielen Finanzinstituten fehlt es an echter Dienstleistungsmentalität. Neue authentische Kundenorientierung ist gefragt. Ein Referat von **Norbert Nauer**, Executive Master of Services Marketing and Management, Vizedirektor der Schwyzer Kantonalbank.

## 2 Erfolgsfaktor Mensch

*Servicequalität und Kundenbindung entstehen vor allem durch das so genannte «Humankapital». Menschen generieren in der Kundenbeziehung einen Mehrwert und sind der entscheidende, konkurrenzlose Begeisterungsfaktor.*

### Referat 4 Der Mensch: das wichtigste Glied in der Service-Gewinnkette

Motivierte Mitarbeitende sorgen für eine hohe Servicequalität und somit für den wirtschaftlichen Erfolg einer Unternehmung. Wie man Mitarbeiter motiviert, Service-Stars zu werden, zeigt **Hans Peter**, CEO des Instituts für Unternehmenskultur in Sempach, die Nr. 1 für Mitarbeiter- und Teamentwicklung in der Zentralschweiz.

### Referat 5 Mitarbeitermotivation im schwierigsten Umfeld

Bei Elvetino, dem führenden Schweizer Bahn-Gastronomieunternehmen, sind die Rahmenbedingungen der Personalführung schwierig: niedrige Margen, unregelmässige Arbeitszeiten, hoher Anteil an fremdsprachigen Mitarbeitenden. Wie man in diesem schwierigen Umfeld Mitarbeitende erfolgreich führt und sogar einen Service-Ship Award-Gewinner hervorbringt, zeigt **Yvo Locher**, CEO von Elvetino.

### Referat 6 Liebe Mitunternehmer/innen

Bei Brunner AG, Druck und Medien, in Kriens sind viele Mitarbeitende auch Aktionäre. Dieses herausfordernde, aber stark motivierende Modell verlangt eine neue Art Informationspolitik und Entscheidungsprozesse. **Roland Dahinden**, Geschäftsführer Brunner AG, Druck und Medien, zeigt den Unterschied zwischen Mitarbeitenden und Mitunternehmer/innen.

### 3 Erfolgsfaktor Swissness

Ohne natürliche Ressourcen ist es der Schweiz in der Vergangenheit gelungen, sich wirtschaftlich sehr erfolgreich zu positionieren. Wie kann man Swissness zum Konkurrenzvorteil machen?

#### Referat 7 Braucht die Schweiz eine neue Gastfreundschaft?

Der Tourismus ist ein wichtiger Wirtschaftsfaktor für die Schweiz. Heben sich Gastronomie, Hotellerie und die anderen Akteure durch ihre Service-Qualität im internationalen Konkurrenzumfeld ab oder braucht die Schweiz eine neue Gastfreundschaft? Noch-Luzerner-Tourismus-Direktor **Mario Lütolf** zeigt, wie sich die Schweiz wieder zur Top-Destination entwickeln kann.

#### Referat 8 Die Schweiz als Markenzeichen – ein Markenzeichen der Schweiz

Die Marke Victorinox steht für Schweizer Qualität, Tradition, Langlebigkeit, Innovation und Design. Das Schweizer Taschenmesser ist der Klassiker schlechthin! Das Referat von **Michael Mätzener**, Key Account Manager Promotional Products bei Victorinox, zeigt den Weg von der genialen Idee zur weltbekannten Top-Marke.

#### Referat 9 Mit Schweizer Qualitäten zu Schweizer Qualität

Die Conditorei Heini gehört zu den erfolgreichsten der Zentralschweiz: 5 Verkaufsstellen, tägliche Belieferung von grossen Hotels und Restaurants und Wiederverkauf bei Top-Adressen wie Merkur und Globus. Über sein Erfolgsgeheimnis «Freundlichkeit bringt Umsatz und kostet keinen Rappen» spricht Geschäftsführer und Mit-Inhaber **Bruno Heini**.



**Anmeldung** unter [www.service-ship.org](http://www.service-ship.org) oder mit Karte bei: Verein Service Ship, c/o Caroline Langenick, Birkenweg 8, 6280 Hochdorf  
Telefon 041 910 04 66  
Ihre Fragen richten Sie bitte an [info@service-ship.org](mailto:info@service-ship.org)

Die Anzahl der Teilnehmenden ist beschränkt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

**Teilnahmegebühr:** CHF 390.– inkl. Mwst. pro Person

**Ort:** Landungsbrücke 5 beim Bahnhof Luzern/KKL

Hauptsponsoren	
	
	
	
Sponsoren	
	
	
Gönner	
	
	
	
	