

# Service Summit Leaders 2025

## Tag 1

27.05.2025 MAIN STAGE

**MAIN STAGE** 09:00 **Ankunft**

**MAIN STAGE** 09:10 **Herzlich Willkommen**

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Veranstalter



**Kimberly Bock**  
*Trailblazer Summits*

**MAIN STAGE** 09:15 **Keynote**

**MAIN STAGE** 09:45 **Masterclass 1**

Für eine intensivere Auseinandersetzung mit ausgewählten Themen bieten wir eine exklusive Masterclass an. Der thematische Schwerpunkt wird in Kürze bekannt gegeben und verspricht eine tiefgehende Analyse sowie praxisnahe Einblicke. Die Masterclass bietet eine einzigartige Gelegenheit, sich mit Experten und Gleichgesinnten in einem kleineren, interaktiven Rahmen auszutauschen.

**MAIN STAGE** 10:15 **Match-Making**

Zeit zum Netzwerken! Tausche dich außerhalb der Vorträge aus und knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen.

**MAIN STAGE** 11:45 **Nahtlos verbunden: Omnichannel-Strategien für ein rundum gelungenes Kundenerlebnis**

In diesem Panel diskutieren Experten, wie Unternehmen Omnichannel-Strategien erfolgreich umsetzen, um ein konsistentes und nahtloses Kundenerlebnis zu bieten. Wir beleuchten die Integration von Online- und Offline-Kanälen, den Einsatz von Datenanalyse zur Personalisierung und die Rolle moderner Technologien wie Chatbots und CRM-Systeme.

Dabei werden auch die Herausforderungen bei der Umsetzung solcher Strategien thematisiert und Lösungsansätze vorgestellt.

**MAIN STAGE** 12:15 **Breakout Session Panel 1**

**MAIN STAGE** 13:00 **Mittagspause**

**MAIN STAGE** 14:00 **Spaziergang**

**MAIN STAGE** 14:30 **Masterclass 2**

Für eine intensivere Auseinandersetzung mit ausgewählten Themen bieten wir eine exklusive Masterclass an. Der thematische Schwerpunkt wird in Kürze bekannt gegeben und verspricht eine tiefgehende Analyse sowie praxisnahe Einblicke. Die Masterclass bietet eine einzigartige Gelegenheit, sich mit Experten und Gleichgesinnten in einem kleineren, interaktiven Rahmen auszutauschen.

- MAIN STAGE**    **15:00 Match-Making**  
Zeit zum Netzwerken! Tausche dich außerhalb der Vorträge aus und knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen.
- MAIN STAGE**    **16:00 Service der Zukunft: Weiterbildung neu gedacht**  
In einer dynamischen Dienstleistungslandschaft ist kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter entscheidend für den Erfolg. In diesem Panel diskutieren Experten innovative Ansätze zur Qualifizierung von Servicekräften.  
Wir beleuchten digitale Lernformate, interaktive Schulungen und personalisierte Entwicklungspläne, die die Fähigkeiten der Mitarbeiter erweitern und sie auf zukünftige Herausforderungen vorbereiten.
- MAIN STAGE**    **16:45 Match-Making**  
Zeit zum Netzwerken! Tausche dich außerhalb der Vorträge aus und knüpfe neue Kontakte zu den Besucher:innen.
- MAIN STAGE**    **18:00 Masterclass 3**  
Für eine intensivere Auseinandersetzung mit ausgewählten Themen bieten wir eine exklusive Masterclass an. Der thematische Schwerpunkt wird in Kürze bekannt gegeben und verspricht eine tiefgehende Analyse sowie praxisnahe Einblicke. Die Masterclass bietet eine einzigartige Gelegenheit, sich mit Experten und Gleichgesinnten in einem kleineren, interaktiven Rahmen auszutauschen
- MAIN STAGE**    **19:00 Dinner**