

Service Summit Leaders 2026

Tag 1

11.06.2026 MAIN STAGE

MAIN STAGE 09:00 **Ankunft**

MAIN STAGE 09:10 **Herzlich Willkommen**

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Veranstalter

Moderation



Dorina Mielke
Trailblazer Summits



Katharina Parade
Trailblazer Summits



Nele Flach
Trailblazer Summits



Selina Meyer
Trailblazer Summits

MAIN STAGE 09:15 **Eröffnungsk keynote**

 VORTRAG

MAIN STAGE 09:45 **Keynote**

 VORTRAG



Melanie Bielefeld
TUI Group

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**

 DISKUSSION

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.



Anne-Sophie Engert
Sonova Gruppe



Sylwia Bischof
Zattoo

Moderation



Anika Tannebaum
GROW! PREMIUM
Customer Service & Leadership Consulting

MAIN STAGE 12:30 Breakout Session Panel 1

 DISKUSSION

MAIN STAGE 13:00 Mittagspause

MAIN STAGE 14:00 Spaziergang

MAIN STAGE 14:30 Masterclass 2

 VORTRAG

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 14:50 Führung ohne Firlefanz oder wie man in Krisenzeiten Leadershit zu echtem Leadership verwandelt

 VORTRAG

Lieferverzögerungen, misslungene Systemeinführungen, Marktveränderungen – viele Organisationen kennen diese Art von Dauerkrise. Wenn Prozesse holpern, Führung versagt und Motivation schwindet, wird deutlich, ob Leadership wirklich gelebt wird – oder ob es sich nur um „Leadershit“ handelt: Verantwortungs-Pingpong, fehlende Präsenz und Selbstlimitierung. In diesem Vortrag geht es nicht um Theorien aus dem Lehrbuch, sondern um echte Erfahrungen aus der Unternehmenspraxis. Ehrlich, klar und mit einer Portion Selbstironie erzählen wir, wie wir über mehrere Jahre hinweg durch schwierige Phasen gegangen sind – und dabei gelernt haben, was echte Führung in solchen Zeiten wirklich bedeutet.



Julia Vornberger
S.OLIVER GROUP



Pierre Hartmann
S.OLIVER GROUP

MAIN STAGE 15:20 Match-Making

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

MAIN STAGE

DISKUSSION

16:20 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.



**Dr. Annegret
Köhler-Werzner**
DMK Deutsches
Milchkontor



Nadine Fischer
Mindshare

Moderation



Anika Tannebaum
GROW! PREMIUM
Customer Service &
Leadership Consulting

MAIN STAGE

VORTRAG

17:05 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**17:25 Match-Making**

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

MAIN STAGE**19:00 Fireside Chat****MAIN STAGE****19:30 Dinner**