



Service Summit Tag 1

19.11.2025 SERVICE SUMMIT MAIN STAGE

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 08:30 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

09:15 Herzlich Willkommen!

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Veranstalter.



Dorina Mielke
Trailblazer Summits



Nele Flach
Trailblazer Summits



Selina Meyer
Trailblazer Summits



Katharina Parade
Trailblazer Summits

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

VORTRAG

09:30 Keynote



Tim Tetens
fritz-kola

Moderation



Nona Brodersen
*Service Summit
Moderation*

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

10:00 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Frühstück und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

VORTRAG

10:30 Keynote in Vorbereitung

Moderation



Nona Brodersen
*Service Summit
Moderation*

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

 DISKUSSION

11:00 Future Customer Service: Digitale Tools, die den Unterschied machen

Was macht modernen Kundenservice wirklich zukunftsfähig? In dieser Expert:innenrunde zeigen führende Service-Profis, welche digitalen Tools den Ton angeben und wie High-Tech-Prozesse Kundenerlebnisse neu definieren.



André Siebert
Lufthansa Technik



Jessica Hermanns
SIGNAL IDUNA



Paul van Doorne
E.ON

Moderation



Anika Tannebaum
*GROW! PREMIUM
Customer Service &
Leadership Consulting*

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

 DISKUSSION

11:45 Next-Level Leadership im Kundenservice: Teams inspirieren, Kundenerlebnisse verbessern

Welche Führungsstrategien sind im Kundenservice besonders wirkungsvoll? Wie können Führungskräfte ihre Teams motivieren und gleichzeitig exzellenten Service gewährleisten und wie kann Digitalisierung dabei behilflich sein?



**Katharina Götze Zur
Megede**
Pluxee Deutschland



Sylwia Bischof
Zattoo



Antonius Michielsen
Thermondo



Sven Opitz
AIRBUS

Moderation



Sarah Rojewski

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

12:30 Mittagspause

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**
🗣️ VORTRAG

14:00 Service Summit Startup Awards

Hier siehst du innovative Startups, die schlaue neue Lösungen für digitale Innovationen im Service vorstellen. Die besten drei erhalten einen Service-Summit Startup Award – Du stimmst ab!



Jan Schilling
targenio

Moderation



Nona Brodersen
*Service Summit
Moderation*

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**
🗣️ VORTRAG

15:00 Der beste Kundenservice ist der, den niemand braucht: Kontaktvermeidung, Automatisierung und KI als Schlüssel



Timo Sievers
freenet

Moderation



Nona Brodersen
*Service Summit
Moderation*

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**
💬 DISKUSSION

15:30 Den Kunden verstehen: Wie erkennen wir, was der Kunde wirklich will? Wie viel Autonomie wünschen sich Kunden?

Was treibt Kunden wirklich an? In einer Welt voller Daten und neuer Technologien geht es darum, echte Bedürfnisse sichtbar zu machen. Wie lässt sich die richtige Balance zwischen automatisierten Lösungen und menschlicher Interaktion finden?



Dario Maslic
OTTO DÖRNER



**Dr. Saramena
Meier-Sauthoff**
enercity



**Barbara Ruhm-
Cornelius**
Debeka



Thorve Räker
Artivion



Lars Keßler
KALKHOFF BIKES

Moderation



Johanna Ahrens
Cisco

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

16:15 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Kuchen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

 DISKUSSION

16:45 Next-Gen Kundenservice: KI und Voice AI neu gedacht

Wie transformieren KI und Voice AI die Kundeninteraktion? Mit innovativen Ansätzen für schnelle, individuelle Lösungen definieren sie die Serviceerfahrung neu – doch welche Herausforderungen gilt es zu meistern? Ein Blick auf die Technologien, die den Kundenservice der Zukunft prägen.



Sandra Schütt
ImmoScout24



Anna Jucikas
MILES



Patrick Reh
ADAC

Moderation



Felix Wrobel
Ergo Group

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

 VORTRAG

17:30 Keynote in Vorbereitung

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

18:00 Verleihung der Speaker Awards

Die drei besten Speaker der Main Stage werden ausgezeichnet. Du entscheidest, welchen Speaker du besonders inspirierend, charismatisch und innovativ fandest. Die Abstimmung findet über unsere App statt. Der Zugang erfolgt mit deinem Ticket-Code.

Moderation



Nona Brodersen
Service Summit
Moderation

**SERVICE
SUMMIT MAIN
STAGE**

18:15 Service & Sales Summit AFTERSHOW LOUNGE Networking, Drinks & Music für alle Besucher:innen



Service Summit Tag 1

19.11.2025 ZUGSPITZE MASTERCLASSES

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 08:30 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

10:30 Masterclass

In Vorbereitung

- VORTRAG
- SERVICE

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

11:00 Masterclass

In Vorbereitung

- VORTRAG
- SALES

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

12:30 Mittagspause

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

14:00 Masterclass

In Vorbereitung

- VORTRAG
- SALES

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

14:45 Masterclass

In Vorbereitung

- VORTRAG
- SERVICE

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

15:00 Masterclass

In Vorbereitung

- VORTRAG
- SERVICE

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

15:30 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Kuchen und knüpft neue Kontakte mit den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

16:15 Masterclass

in Vorbereitung

- VORTRAG
- SERVICE



Carolin Edler-Mende
Aristech

ZUGSPITZE MASTERCLASSES

16:45 Masterclass

In Vorbereitung

- VORTRAG

**ZUGSPITZE
MASTERCLASSES**

17:30 Verleihung der Speaker Awards

Die drei besten Speaker der Masterclasses werden ausgezeichnet. Du entscheidest, welchen Speaker du besonders inspirierend, charismatisch und innovativ fandest. Die Abstimmung findet über unsere App statt. Der Zugang erfolgt mit deinem Ticket-Code.

**ZUGSPITZE
MASTERCLASSES**

**18:15 Service & Sales Summit AFTERSHOW LOUNGE
Networking, Drinks & Music für alle Besucher:innen**



Service Summit Tag 1

19.11.2025 MATTERHORN MASTERCLASSES

MATTERHORN MASTERCLASSES

08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 08:30 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MATTERHORN MASTERCLASSES

11:00 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

MATTERHORN MASTERCLASSES

12:00 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

MATTERHORN MASTERCLASSES

12:30 Mittagspause

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

MATTERHORN MASTERCLASSES

14:30 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

MATTERHORN MASTERCLASSES

15:30 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Kuchen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

MATTERHORN MASTERCLASSES

16:15 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

MATTERHORN MASTERCLASSES

17:00 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

MATTERHORN MASTERCLASSES

17:30 Verleihung der Speaker Awards

Die drei besten Speaker der Masterclasses werden ausgezeichnet. Du entscheidest, welchen Speaker du besonders inspirierend, charismatisch und innovativ fandest. Die Abstimmung findet über unsere App statt. Der Zugang erfolgt mit deinem Ticket-Code.

MATTERHORN MASTERCLASSES

18:15 Service & Sales Summit AFTERSHOW LOUNGE Networking, Drinks & Music für alle Besucher:innen



Service Summit Tag 1

19.11.2025 MONT BLANC MASTERCLASSES

MONT BLANC MASTERCLASSES

08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 08:30 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

MONT BLANC MASTERCLASSES

10:00 Masterclass

In Vorbereitung

 VORTRAG

MONT BLANC MASTERCLASSES

11:00 Masterclass

In Vorbereitung

 VORTRAG

 SALES

MONT BLANC MASTERCLASSES

11:15 Masterclass

In Vorbereitung

 VORTRAG

MONT BLANC MASTERCLASSES

12:30 Mittagspause

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

MONT BLANC MASTERCLASSES

14:30 Masterclass

in Vorbereitung

 VORTRAG

 SALES

MONT BLANC MASTERCLASSES

15:30 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Kuchen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

MONT BLANC MASTERCLASSES

16:15 Masterclass

in Vorbereitung

 VORTRAG

 SERVICE

MONT BLANC MASTERCLASSES

17:30 Verleihung der Speaker Awards

Die drei besten Speaker der Masterclasses werden ausgezeichnet. Du entscheidest, welchen Speaker du besonders inspirierend, charismatisch und innovativ fandest. Die Abstimmung findet über unsere App statt. Der Zugang erfolgt mit deinem Ticket-Code.

MONT BLANC MASTERCLASSES

18:15 Service & Sales Summit AFTERSHOW LOUNGE Networking, Drinks & Music für alle Besucher:innen



Service Summit Tag 1

19.11.2025 SALES SUMMIT MAIN STAGE

SALES SUMMIT
MAIN STAGE

08:30 Einlass

Unsere Türen öffnen um 08:30 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

SALES SUMMIT
MAIN STAGE

09:15 Herzlich Willkommen!

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Moderation.

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

SALES SUMMIT
MAIN STAGE

09:30 Keynote

VORTRAG



Anna Boss
Too Good To Go

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

SALES SUMMIT
MAIN STAGE

10:00 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Frühstück und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

SALES SUMMIT
MAIN STAGE

10:30 Keynote in Vorbereitung

VORTRAG

SALES SUMMIT
MAIN STAGE

11:00 Transformation im Vertrieb: Die digitale Zukunft entfesseln

DISKUSSION

Neue Tools, Softwarelösungen und Prozesse in der modernen Vertriebspraxis. Was ist "the state of art" und welche Möglichkeiten und Veränderungen resultieren daraus?



Lars Hamann
Rotkäppchen-Mumm



Markus Seydaack
EMUGE-FRANKEN



Julian Berzbach
Ad Alliance



Edvin Dizdaric
SNOCKS

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

 DISKUSSION

11:45 Customer Centricity

Erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen und langfristig zu erhalten, ist das Ziel jedes Vertriebs. Wie können Unternehmen nachhaltige Beziehungen schaffen und welche Rolle kann die Ausrichtung auf Customer Success und die Implementierung von Sales Excellence dabei spielen?



Volkmar Link
DKV Mobility



André Buck
The Berner Group



Lina Hakobyan
Statista

Moderation



Katharina Messner
Qinshift

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

12:30 Mittagspause

Genießt das Essen und knüpft neue Kontakte zu den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

 VORTRAG

14:00 Sales Summit Startup Awards

Hier siehst du innovative Startups, die schlaue neue Lösungen für digitale Innovationen im Sales vorstellen. Die besten drei erhalten einen Sales-Summit Startup Award – Du stimmst ab!

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

 VORTRAG

**15:00 Schlüsselentscheidungen des CSO und ihre
Umsetzung in der Vertriebsorganisation**

Das Top-Management im Vertrieb steht heute vor nie dagewesenen Herausforderungen. Globale, soziale und politische Veränderungen erhöhen die Planungsunsicherheit. Gleichzeitig sind in vielen Märkten Veränderungen im Kundenverhalten zu beobachten. Eine fast unüberblickbare Anzahl neuer, sich schnell entwickelnder technologischer Möglichkeiten stehen vor der Tür, während langjährige Leistungsträger im Vertrieb teilweise noch bis heute sehr erfolgreich mit ihren jahrzehntelang erfolgserprobten Vorgehensweisen ihre Ziele erreichen und übertreffen. Doch wie kann die Vertriebsorganisation auf die Zukunft ausgerichtet werden? Die aktuelle Studie des Sales Management Departments zeigt, wo wichtige Schlüsselentscheidungen für die Transformation des Vertriebs liegen und wie diese wirksam in der Organisation umgesetzt werden können.



**Univ.-Prof. Dr. Jan
Wieseke**
*Sales Management
Department | Ruhr-
Universität Bochum*



**Univ.-Prof. Dr.
Christian Schmitz**
*Sales Management
Department | Ruhr-
Universität Bochum*

Moderation



Inken März
*Sales Summit
Moderation*

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

 DISKUSSION

 KEINE ANGABE

15:30 Fireside Chat

Moderation



**Dr. Jens
Hutzschenreuter**
Digital Business Group

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

16:00 Kaffeepause

Genießt Kaffee und Kuchen und knüpft neue Kontakte mit den Besucher:innen und Aussteller:innen des Service & Sales Summits.

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

 DISKUSSION

16:45 Vertriebsteams im Wandel: Neue Horizonte

Vertriebsteams erleben derzeit einen tiefgreifenden Wandel, angetrieben durch technologische Innovationen und den wirtschaftlichen Wandel. Dadurch wird die Zusammenarbeit in agilen Teams immer wichtiger, um den dynamischen Marktanforderungen gerecht zu werden. Wie sehen die Teamstrukturen und Arbeitsmodelle der heutigen Zeit aus und wie lassen sich die Unternehmensziele mit den Wünschen der Mitarbeiter:innen vereinbaren?



Marco Altenhöfer
GMH Gruppe



Franziska Bauske
INSITE-Interventions



Arne Schönfeld
Bosch Service
Solutions



Andreas Klasa
PŸUR | Tele Columbus

Moderation



Ramona Brunner
SHE APÉRO

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

 VORTRAG

17:30 Keynote



**Dr. Jens
Hutzschenreuter**
Digital Business Group

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

18:00 Verleihung der Speaker Awards

Die drei besten Speaker der Main Stage werden ausgezeichnet. Du entscheidest, welchen Speaker du besonders inspirierend, charismatisch und innovativ fandest. Die Abstimmung findet über unsere App statt. Der Zugang erfolgt mit deinem Ticket-Code.

Moderation



Inken März
Sales Summit
Moderation

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

18:15 Service & Sales Summit AFTERSHOW LOUNGE
Networking, Drinks & Music für alle Besucher:innen

**SALES SUMMIT
MAIN STAGE**

23:00 Ende der heutigen Veranstaltung