



# Service Summit Tag 2

## 20.11.2025 SERVICE SUMMIT MAIN STAGE

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

### 09:15 Einlass

Unsere Türen öffnen um 09:15 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

### 10:15 Herzlich Willkommen!

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Moderation.

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

VORTRAG

### 10:30 Keynote in Vorbereitung

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

DISKUSSION

### 11:00 Hürden bei der Einführung neuer Systeme

Welche Schwierigkeiten treten typischerweise bei der Integration neuer Systeme auf? Welche Strategien sind entscheidend, um häufige Stolpersteine zu überwinden und eine reibungslose Einführung sicherzustellen? Experten aus verschiedenen Bereichen teilen ihre Erfahrungen und diskutieren praxistaugliche Lösungsansätze.



**Tobias Gügel**  
Thermo Fisher  
Scientific



**Marcel Salomon**  
GE Healthcare



**Malte Hansen**  
Beiersdorf

*Moderation*



**Dr. Tim Wiegels**

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

VORTRAG

### 11:45 Keynote in Vorbereitung

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

## 12:15 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 Keynote in Vorbereitung



**Jo Stueberitz**  
PAYONE

*Moderation*



**Nona Brodersen**  
Service Summit  
Moderation

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

 DISKUSSION

## 14:30 Global Customer Service: Success Strategies in the International Environment

What defines global customer service, and how does it differ around the world? What adjustments are necessary to provide a consistent and outstanding customer experience globally?

*Moderation*



**Dr. Tim Wiegels**

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

 DISKUSSION

## 15:15 Kommunikation, die zählt: Die richtige Wahl der Kanäle im Kundenservice

Kunden erwarten heute schnellen und effizienten Service über die Kommunikationskanäle ihrer Wahl – von Chatbots über Social Media bis hin zu klassischen Hotlines. Wie gelingt es Unternehmen jedoch, trotz der starken Präsenz digitaler Kanäle persönliche Beratungserlebnisse zu schaffen, die Kunden begeistern und langfristig binden?



**Emmelie Koenen**  
The Quality Group



**Daniela Flesch**  
PAYBACK



**Bernd Guske**  
Deutsche Glasfaser

*Moderation*



**André Bopp**  
Deutsche Telekom

**SERVICE  
SUMMIT MAIN  
STAGE**

**16:00 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**

 VORTRAG

**16:15 Keynote**



**Sascha Lobo**



# Service Summit Tag 2

## 20.11.2025 ZUGSPITZE MASTERCLASSES

### ZUGSPITZE MASTERCLASSES

#### 09:15 Einlass

Unsere Türen öffnen um 09:15 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

### ZUGSPITZE MASTERCLASSES

#### 10:45 Masterclass

In Vorbereitung

👤 VORTRAG

👉 SERVICE

### ZUGSPITZE MASTERCLASSES

#### 11:15 Masterclass

In Vorbereitung

👤 VORTRAG

👉 SALES

### ZUGSPITZE MASTERCLASSES

#### 11:45 Masterclass

In Vorbereitung

👤 VORTRAG

👉 SERVICE

### 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

#### 14:30 Masterclass

In Vorbereitung

👤 VORTRAG

👉 SERVICE

### ZUGSPITZE MASTERCLASSES

#### 16:00 Verleihung der Masterclass 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

#### 18:00 Ende des Service & Sales Summits 2025



# Service Summit Tag 2

## 20.11.2025 MATTERHORN MASTERCLASSES

### MATTERHORN MASTERCLASSES

#### 09:15 Einlass

Unsere Türen öffnen um 09:15 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

### MATTERHORN MASTERCLASSES

#### 10:00 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

### MATTERHORN MASTERCLASSES

#### 11:00 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

### MATTERHORN MASTERCLASSES

#### 11:45 Masterclass

In Vorbereitung

-  VORTRAG
-  SERVICE

### MATTERHORN MASTERCLASSES

#### 12:15 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

### MATTERHORN MASTERCLASSES

#### 16:00 Verleihung der Masterclass 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

#### 18:00 Ende des Service & Sales Summits 2025



# Service Summit Tag 2

## 20.11.2025 MONT BLANC MASTERCLASSES

### MONT BLANC MASTERCLASSES

#### **09:15 Einlass**

Unsere Türen öffnen um 09:15 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

### 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

#### **16:00 Verleihung der Masterclass 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

#### **18:00 Ende des Service & Sales Summits 2025**



# Service Summit Tag 2

## 20.11.2025 SALES SUMMIT MAIN STAGE

SALES SUMMIT  
MAIN STAGE

**09:15 Einlass**

Unsere Türen öffnen um 09:15 Uhr - so kannst du schon beim ersten Kaffee mit dem Networking beginnen und dir den besten Sitzplatz sichern.

SALES SUMMIT  
MAIN STAGE

**10:00 Herzlich Willkommen!**

Eröffnung der Veranstaltung und Begrüßung durch die Moderation.

*Moderation*



**Inken März**  
Sales Summit  
Moderation

SALES SUMMIT  
MAIN STAGE

VORTRAG

**10:15 The Stoic Salesman - was moderner Vertrieb von antiken Sichtweisen lernen kann**

Vertriebsprofis können erheblich von stoischen Prinzipien profitieren, die die Kontrolle über die eigenen Handlungen, die eigene Belastbarkeit, das Lernen aus Fehlern durch Selbstreflexion, emotionale Regulierung, ethisches Verhalten, Selbstverbesserung, Distanzierung von externer Bestätigung und Achtsamkeit betonen. Doch warum sind uns diese Gedanken im Vertrieb so fremd? Wieso haben wir eine derartig unrealistische Erwartungshaltung an uns selbst? Und warum lassen wir keinen Raum für diese Gedanken oder gar deren Kommunikation?



**Philip Cichy**  
Feddem

*Moderation*



**Inken März**  
Sales Summit  
Moderation

SALES SUMMIT  
MAIN STAGE

DISKUSSION

**10:45 War for Talent**

Vertriebsteams wollen auch in 2025 stark wachsen. Sie versuchen im umkämpften Talentmarkt die besten Vertriebsmitarbeiter: innen zugewinnen und langfristig zubinden. Zahlreiche Ansätze und Vorgehen versuchen Führungskräfte dabei zu unterstützen: Employer Branding, Tools oder externe Dienstleister. Was braucht es, um auf dem heutigen Talentmarkt erfolgreich zu sein?



**Boy Hengstmann**  
evasys

*Moderation*



**Dr. Jens Hutzschenreuter**  
Digital Business Group

**SALES SUMMIT  
MAIN STAGE**

 VORTRAG

**11:30 Brücken bauen: Wenn die Babyboomer das Zepter weitergeben**

Die Babyboomer gehen in Rente.  
Wie sind wir als Unternehmen darauf vorbereitet? Kann die Digitalisierung im Vertrieb dies kompensieren?  
Welche Möglichkeiten gibt es für Unternehmen, den Wissenstransfer vorausschauend zu planen?  
Wie kann Wissen weitergegeben werden? Wie wichtig sind interne und externe Netzwerke?  
Wer bin ich, wenn ich nicht mehr arbeite?



**Michael Zimmer**  
TÜV SÜD

Moderation



**Inken März**  
Sales Summit  
Moderation

**SALES SUMMIT  
MAIN STAGE**

 VORTRAG

**12:00 Die Customer Journey QS als Teil der Route to market der S.Oliver Group - Werte bewahren und Innovation leben? Wie digitale Elemente und KI die Zusammenarbeit zwischen Industrie und Handel verändert.**



**Pierre Hartmann**  
s.Oliver



**Lutz Schröder**  
s.Oliver

Moderation



**Inken März**  
Sales Summit  
Moderation

**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

 KEINE ANGABE

**14:00 Von der Hölle der Insellösungen zur CRM-Zentralisierung; Wie produzierende B2B Mittelständler den CRM-Sprung schaffen**



**Florian Plagemann**  
OKE Group

Moderation



**Inken März**  
Sales Summit  
Moderation

**SALES SUMMIT  
MAIN STAGE**

 DISKUSSION

**14:30 Synergien schaffen: Die innovative Kraft von Marketing und Vertrieb**

Was sind die Hindernisse und Erfolgsfaktoren und was macht das Zusammenspiel von Marketing und Vertrieb möglich. Erfahre, wie nachhaltigen Erfolge entstehen und wie die Wege dorthin aussehen können.



**Philipp Gruner**  
*KION Group*



**Melanie Schlegel**  
*Otto*

*Moderation*



**Kerstin Valet**  
*CRIF Deutschland*

**SALES SUMMIT  
MAIN STAGE**

 DISKUSSION

**15:15 Vertriebsleiter:innen im Gespräch**

Die sich stetig wandelnde Welt bringt viele Herausforderungen und auch viel neue Perspektiven für den Mittelstand und Großkonzerne mit sich. Wie sehen diese in den jeweiligen Branchen aus, wo gibt es Gemeinsamkeiten oder auch Unterschiede?



**Peter Lingner**  
*De Lage Landen  
International (DLL)*



**Andreas Mas  
Casellas**  
*RS Components*



**Julian Hofer**  
*GALERIA*

**SALES SUMMIT  
MAIN STAGE**

**16:00 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**

**18:00 Ende des Service & Sales Summits 2025**