

Begleitende Fachmesse 39. KVD Service Congress

„Service-Ökonomie:
So gelingt der Aufstieg in die 1. Liga“



Hilton Hotel Munich Airport
7. – 8. November 2019

Sehr geehrte Aussteller – und die, die es werden wollen!

Wir freuen uns, dass Sie sich für unseren KVD Service Congress interessieren. Die Veranstaltung ist seit bald 40 Jahren DER Treffpunkt für Entscheider aus dem Service. Mit der Terminierung Anfang November eines jeden Jahres bildet unsere Veranstaltung zugleich den Höhepunkt des Jahres.

Fester Bestandteil unseres zweitägigen Events ist die Servicemesse – mit über 45 Ausstellern die größte ihrer Art in Europa. Hier treffen sich Marktführer, Branchenvertreter und Entscheider aus dem Service, um sich über innovative Dienstleistungen, Produkte und Lösungen zu informieren. Aussteller zeigen ihre Software-Entwicklungen, ihre Trainingskonzepte und ihre Angebote für den technischen Service.

Werden Sie jetzt Teil dieser einzigartigen Veranstaltung und präsentieren Sie sich im attraktiven Palmen-Atrium des Veranstaltungshotels Hilton Hotel Munich Airport. Dank der verkehrsgünstigen Lage sind Messebesucher wie Aussteller schnell vor Ort. Treten Sie dort mit den Besuchern, aber auch mit den anderen Ausstellern in Kontakt und knüpfen Sie neue Kunden- oder Partnerbeziehungen. Wir als KVD unterstützen Sie gerne dabei.

In dieser Broschüre haben wir alle Fakten rund um unseren Service Congress und die Servicemesse zusammengestellt. Wir erklären Ihnen, welche Möglichkeiten Sie bei der Standauswahl haben, wie Sie Ihre Messeaktivitäten gestalten können und wie Sie darüber hinaus auf sich aufmerksam machen können.

Bei Fragen stehen wir Ihnen mit unserer Geschäftsstelle gerne jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Wir freuen uns, Sie auf dem KVD Service Congress und der Servicemesse begrüßen zu dürfen.

Kerstin Wendt-Heinrich, KVD Vorstand Veranstaltungen & Congress
Markus Schröder, KVD Geschäftsführer



„Die Themen sind spannend, die Vorträge interessant. Es gibt viele Anbieter mit sehr vielen Lösungen, wobei sich viele ähneln. Ich bin auch hier um zu schauen, ob das auch für uns als Firma interessant ist, hier auszustellen. Die Teilnahme lohnt sich auf jeden Fall, denn man hat die Möglichkeit, mit anderen Teilnehmern zu sprechen und ein gutes Networking zu betreiben. Ich finde es auch interessant zu hören, womit sich die Unternehmen beschäftigen und wo ihre Probleme liegen. Da brauchen viele noch Unterstützung, das merkt man hier. Die Fragestellungen sind immer individuell. Wichtig ist, dass man eine Lösung liefert für den Konsumenten.

Das müssen die Unternehmen erkennen. Das führt sie dahin, dass sie ihre ganzen Geschäftsprozesse umstellen müssen, und dadurch kommen sie auf den richtigen Weg der Digitalisierung. Für den Teilnahmepreis wird sehr viel geboten.“

Melissa Mähnert - Sycor GmbH

„Wir haben den Service-Management-Preis gewonnen. Für mich ist die Partnersuche hier sehr interessant. Wir machen Augmented Reality, aber das braucht kein Unternehmen allein. Man braucht auch eine Einsatzplanung, eine Verknüpfung zu einem CRM, und, und, und. Da ist es sehr gut zu schauen, welche Anbieter es am Markt gibt und wo wir andocken können. Viele sind hier sehr interessiert, man hat Zeit für Gespräche, das ist gut gemacht. Die Location ist gigantisch, die Organisation sehr gut, man findet alles, das Networking gelingt sehr gut. Und

wenn die Besucher alle in den Veranstaltungen oder Vorträgen sind, hab ich die Messestände gefühlt für mich alleine. Das finde ich super.“

Alexandra Worbs - RE'FLEKT GmbH

„ir können mit den anwesenden Serviceleitern der Unternehmen auf Augenhöhe besser umgehen, und wir wollen etwas von den Sorgen und Problemen der Anderen lernen. Wir nutzen den Kongress für interessante Gespräche und verknüpfen uns, das Networking steht über allem und funktioniert auch sehr gut. Es ist ideal, um langfristige Verbindungen aufzubauen. Und es ist immer wieder überraschend zu sehen wie technische Entwicklungen wie beispielsweise

Augmented Reality bereits umgesetzt werden. Die Rückmeldungen, die wir hier gewinnen, gehen natürlich langfristig in zukünftige Entwicklungen ein. Dadurch haben wir in Zukunft Produkte, die den Anforderungen entsprechen. Die für uns wichtige Welt kommt hier zusammen.“

Jürgen Antl - PWA Electronic GmbH

„Wir sind ja schon zeit zehn Jahren hier, und generell ist das sehr positiv für uns. Der Austausch und das Networking hier sind super. Die Impulse, die sich aus den Treffen ergeben, sind sehr wertvoll für uns. Es ist ein thematisch eng geknüpfter Congress, und dadurch sehr intensiv. Die Location ist gut, das Catering ist sehr gut und durchdacht gemacht, man hat keine weiten Wege. Was auch zu mehr Geselligkeitsmomenten führt, aus meiner Sicht ist das einer der strategisch wichtigsten Punkte. An diesem Flur findet der meiste Austausch statt.“

Klaus Tollesdorf - FLS GmbH



DER SERVICE-VERBAND

Impressionen



Mittwoch	Donnerstag	Freitag
ab 19.00	07.30-09.00	07.30-09.00
Ausstellerparty mit Eröffnung der Fachmesse	Business Frühstück Besuch der Fachmesse	Business Frühstück Besuch der Fachmesse
	08.00-09.00	08.00-09.00
	Besuch der Fachmesse	Fachsequenzen Runde 4
	09.00-09.10	09.00-09.45
	Eröffnung	09.45-10.30
	Keynote 1	Kaffeepause & Fachmesse
	10.00-11.00	10.30-11.20
	Kaffeepause & Fachmesse	Keynote 3
	11.00-11.50	11.20-12.10
	Keynote 2	Keynote 4
	11.50-13.10	12.10-13.00
	Vorträge um den Service-Management-Preis	Kaffeepause & Fachmesse
	13.10-14.30	13.00-14.00
	Mittagessen & Fachmesse	KVD Special Guest
	14.30-15.15	Besuch der Fachmesse & Verabschiedung mit Imbiss
	Fachsequenzen Runde 1	
	15.15-15.45	
	Kaffeepause & Fachmesse	
	15.45-16.30	
	Fachsequenzen Runde 2	
	16.30-17.00	
	Kaffeepause & Fachmesse	
	17.00-17.45	
	Fachsequenzen Runde 3	

Beispielhafter Ablauf KVD Service Congress



Termin: 7. – 8. November 2019
Thema: „Service-Ökonomie: So gelingt der Aufstieg in die 1. Liga.“

Veranstaltungsort: Hilton Hotel Munich Airport
Preis-Verleihung: 28. KVD Service-Management-Preis 2019
gesponsert von InfoTip Service GmbH

KVD Service Congress mit begleitender Fachmesse – Ihr Treffpunkt im Service

Das Thema wird anhand von zahlreichen Praxisbeispielen in Fachsequenzen erarbeitet. Dazu kommen kompetente und renommierte Keyspeaker, die für die Teilnehmer wichtige und interessante Thesen oberhalb des Tagesgeschäfts erörtern. Zusammen mit der Neuauflage der KVD-Service-Studie und der Verleihung des KVD Service-Management-Preis ergibt sich ein umfassendes Programmangebot mit höchstem Nutzen für die Teilnehmer.

Zahlen, Daten, Fakten:

Standplätze: 53
Teilnehmer: 450-500
Zielgruppe: Vorstände / Geschäftsführer, Service-Leiter, Service-Manager, Führungskräfte und Mitarbeiter von Service-Organisationen, HR-Verantwortliche

- Treffpunkt DES technischen Kundendienst und Service
- Über 450 Entscheider treffen sich hier für innovatives und branchenübergreifendes Networking
- Wichtiger Marktplatz für Lösungen, Dienstleistungen und Innovationen
- Hochwertiges Congressprogramm

Als Aussteller präsentieren Sie im Rahmen der begleitenden Fachmesse Ihr Produktportfolio, Ihre Leistungen und aktuellen Lösungen. Sie haben umfassend Gelegenheit, sich mit den Entscheidern und Service-Experten persönlich zu vernetzen.



DER SERVICE-VERBAND

39. KVD Service Congress 2019

Messe-Paket

Der KVD Service Congress ermöglicht Ihnen eine persönliche Ansprache von potenziellen Kunden und Entscheidern. Nutzen Sie die Gelegenheit und präsentieren Sie sich als Aussteller auf der begleitenden Fachmesse 2019!

Leistungsumfang:

- 1 Messestand (Standausstattung nicht enthalten)
- 1 Standbetreuer (Teilnahme am gesamten KVD Service Congress 07.-08.11.2019 inkludiert)
- Unternehmenskurzpräsentation auf der Messefläche
- Unternehmenspräsentation im Downloadbereich für alle Teilnehmer
- Eintrag in das Ausstellerverzeichnis auf der Congress-Webseite sowie Verlinkung zur Ihrer Homepage
- Ihr Firmenlogo/-name im Ausstellerverzeichnis des Congress Memo
- Einladung der Teilnehmer im Namen aller Aussteller zum Aussteller-Info-Abend am 06. November 2019 mit regionalem Buffet und Fassbieranstich

Preis Nicht-/Einzelmitglied:

siehe gesonderte Preisliste

Preis KVD-Firmenmitglied:

siehe gesonderte Preisliste

Preis KVD-Förderkreispartner:

gem. Vereinbarung

Je weiteren *) Standbetreuer (06.-08.11.2019)

395,- EUR netto

*) max. 3 Standbetreuer je Congress-Tag zulässig

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an:

Frau Silke Rentmeister-Schmelter | Tel. 0 23 62 . 98 73-13

E-Mail silke.rentmeister-schmelter@kvd.de

Nicht enthaltene Leistungen:

Stromkosten (Pauschale 28,- EUR zzgl. MwSt.):

Bestellung und Abrechnung direkt über Wiendl Expo GmbH

Tel. 0 81 51 . 7734-82 | E-Mail info@wiendlexpo.de

Messestandausstattung (optional):

Bestellung und Abrechnung direkt über Wiendl Expo GmbH

Tel. 0 81 51 . 7734-82 | E-Mail info@wiendlexpo.de

Der Messekatalog wird Ihnen im Spätsommer 2019 durch Wiendl Expo zugesendet



Ausstellerprofil

Mitte Dezember 2019 erscheint die digitale Congressausgabe der **SERVICETODAY**, die ausschließlich über den 39. KVD Service Congress mit begleitender Fachmesse berichtet. Sie als Aussteller haben exklusiv die Möglichkeit ein Ausstellerprofil zu buchen, welches auch in der dann folgenden Printausgabe 1/20 der **SERVICETODAY** noch einmal veröffentlicht wird.

Umfang des Ausstellerprofils:

1/1 Seite vierfarbig unterteilt in

- a) Anzeigenteil
1/2 Seite quer 216 x 153 mm oder 1/3 Seite hoch 76 x 303 mm oder 1/3 Seite quer 216 x 110 mm (alle genannten Größen inkl. 3 mm Beschnitt rundum)
- b) Textteil
Vorstellung eines aktuellen Best-Practice-Beispiels oder einer auf der Messe präsentierten Lösung (max. 1.500 Zeichen inkl. Leerzeichen)
- c) Infokasten
mit Firma, Ansprechpartner, Anschrift, Telefonat, Mail
- d) aktuelles Foto vom Messestand
durch das Medienhaus Waltrop werden während der Fachmesse aktuelle Fotos erstellt.

Preise:

Nicht-/Einzelmitglieder	1.050,- EUR netto
KVD-Firmenmitglieder	850,- EUR netto
KVD-Förderkreispartner	650,- EUR netto

Videobegleitung

Im Rahmen der zweitägigen Veranstaltung haben Sie die Möglichkeit einen eigenen Ausstellerclip produzieren zu lassen. So erhalten Sie im Nachgang zur Veranstaltung Ihren eigenen Veranstaltungsclip, welchen Sie für Ihre eigenen Marketingaktivitäten nutzen können.

Umfang der Videobegleitung:

2-minütiger Film Ihres Messeauftritts inkl. separater Schnitfassung und Post-Production

Preise:

Nicht-/Einzelmitglieder	599,- EUR netto
KVD-Firmenmitglieder	549,- EUR netto
KVD-Förderkreispartner	499,- EUR netto

Beispiele Ausstellerclip unter www.service-congress.de/messe

Fotoservice

Nutzen Sie unser Fotografen-Team vor Ort zur Dokumentation Ihres Messeauftritts (z. B. Standfotos oder besondere Gesprächssituationen, **Preis pro ausgewähltem Foto**)

Preise:

Nicht-/Einzelmitglieder	79,- EUR netto
KVD-Firmenmitglieder	74,- EUR netto
KVD-Förderkreispartner	69,- EUR netto

Bei Fragen wenden Sie sich gerne an:

Frau Alexandra Engeln | Tel. 0 23 62 . 98 73-14

E-Mail a.engeln@kvd.de

Ihre Wunschleistungen können Sie bequem mit unserem Bestellformular buchen. Die Buchung muss nicht gleichzeitig mit der Standbuchung erfolgen und kann auch zu einem späteren Zeitpunkt eingehen.

(1) Teilnahme Ihrer Kunden und Geschäftspartner (Gästekarten/Messtickets)

Sie möchten Ihren Kunden oder bevorzugten Geschäftspartnern, die noch nicht Mitglied des KVD e. V. sind oder waren, die Teilnahme am KVD Service Congress 2019 oder der begleitenden Fachmesse ermöglichen?

Wir stellen Ihnen gerne spezielle Gästekarten oder Messtickets zur Einladung Ihrer Kunden und Geschäftspartnern zur Verfügung:

- jede eingelöste Gästekarte wird Ihnen mit 430,- EUR (zzgl. MwSt.) berechnet
- jedes eingelöste Messticket wird Ihnen mit 59,- EUR (zzgl. MwSt.) berechnet

Der Weiterverkauf dieser vergünstigten Karten ist ausgeschlossen. Zuwiderhandlung wird mit dem Ausschluss aus der Fachmesse geahndet.

Natürlich können Sie auch nach Ihrer Messestand-Anmeldung noch weitere Gästekarten bei uns bestellen. Schicken Sie uns dazu eine E-Mail oder rufen Sie uns an.

(2) Aussteller Info-Abend

Im Namen der Aussteller lädt der KVD e. V. alle Teilnehmer und Messebesucher am Vorabend des KVD Service Congress 2019 (Mittwoch, dem 06. November 2019, ab 19 Uhr im Foyer des Tagungshotels) zur Eröffnung und Aussteller-Info-Abend ein. Bei regionalen Buffet und Fassbieranstich heißen wir die Teilnehmer in lockerer Atmosphäre zu interessanten Gesprächen herzlich willkommen.

(3) Gala-Abend

Am Donnerstag, 07. November 2019 lädt der KVD e. V. die Congressteilnehmer und Referenten zu einem festlichen Gala-Abend ein. Als Congressteilnehmer, Standbetreuer oder mit Gästekarte ist die Teilnahme inkludiert. Als Messebesucher mit einem Messticket besteht keine Teilnahmemöglichkeit.

(4) Sponsoringmöglichkeiten

Präsentieren Sie sich als Partner des Service-Verbandes KVD e. V.: Wir bieten Ihnen attraktive und auffällige Sponsoring-Möglichkeiten rund um den Service Congress. Dazu gehört auch die karitative Spenden-Tombola, deren Erlös jedes Jahr drei sorgfältig ausgewählten sozialen Projekten zu Gute kommt. Fordern Sie gleich Ihren Sponsoring-Katalog an, um sich inspirieren zu lassen. Sie haben bereits eine eigene Idee für ein Sponsoring? Wir freuen uns auf Ihre Vorschläge und die Umsetzung auf dem nächsten Service Congress.

39. KVD Service Congress 2019

Teilnahmebedingungen

1. Anmeldevoraussetzungen

Die Messestand-Reservierung erfolgt online nach dem Prinzip „first come - first serve“. Jeder Aussteller-Interessent kann sich zur Auswahl und Online-Reservierung seines Messestands dazu selbst auf <http://messestandbuchen.kvd.de> einen Benutzer-Account anlegen.

Freie Messestände werden **grün** dargestellt und sind buchbar. Gebuchte Messestände werden **rot** dargestellt und stehen nicht mehr zur Auswahl. Nach der Online-Reservierung wird der ausgewählte Messestand **blau** gekennzeichnet und es erfolgt eine Reservierungsbestätigung per E-Mail.

Mit der Reservierungsbestätigung erhalten Sie das Buchungsformular, das zur verbindlichen Buchung vollständig ausgefüllt, sowie unter Anerkennung dieser Teilnahmebedingungen und rechtsverbindlich unterschrieben an den Veranstalter innerhalb von 8 Kalendertagen zu senden ist:

Kundendienst-Verband Deutschland e.V.
Frau Silke Rentmeister-Schmelter
Pliesterbecker Strasse 165
D-46284 Dorsten
Telefon: 0 23 62 . 98 73-13
Telefax: 0 23 62 . 98 73-98
E-Mail: s.rentmeister-schmelter@kvd.de

Nach Ablauf der 8 Kalendertage erlischt die Online-Reservierung.

2. Anmeldefrist

Da die Nachfrage das Angebot an Ausstellungsplätzen erfahrungsgemäß übersteigt, ist eine frühzeitige Anmeldung empfehlenswert. Über die Standkapazität hinausgehende Anmeldungen können nur über eine Warteliste berücksichtigt werden.

3. Veranstaltungsort

Hilton Munich Airport
Terminalstraße Mitte 20, D-85356 München

4. Veranstaltungszeiten

Der Aufbau der Messestände erfolgt am Mittwoch, 06. November 2019 in der Zeit von 11 bis 18 Uhr. Der Abbau der Stände erfolgt am Freitag, 08. November 2019 in der Zeit von 15 bis 18 Uhr.

5. Standflächenvermietung und -gestaltung

Eine auch teilweise Übertragung der Rechte aus der Buchung auf Dritte bedarf der schriftlichen Genehmigung des Veranstalters.

Der Veranstalter hat mit der von ihm beauftragten Messebaufirma die Bestimmungen über den Standaufbau festgelegt, zu deren Einhaltung sich der Aussteller verpflichtet. Dem Aussteller ist es nicht gestattet, Wände, Decken oder Böden mechanisch zu beschädigen (z. B. durch Bohren, Nageln etc.).

6. Leistungen

Die Standgebühr gemäß „Messe-Paket“ beinhaltet die Ausstellungsfläche sowie die Gebühr für die Mittagsverpflegungen und Kaffeepausen, die Teilnahme am Gala-Abend sowie den Besuch der Fachsequenzen und Key-Notes für eine Person (Standbetreuer). Die Standausstattung ist nicht enthalten.

Weitere Standbetreuer der ausstellenden Firma können gegen eine Gebühr von je 395,- Euro zzgl. MwSt. angemeldet werden. **Max. 3 Standbetreuer sind je Congress-Tag zulässig.**

In der Standgebühr enthalten sind ebenfalls die Bewerbung der ausstellenden Firma durch die Aufnahme des Firmenlogo/-namen in das Ausstel-

lerverzeichnis des „Congress Memo“ und auf der Congress-Webseite. Weitere Veröffentlichungen, Werbe- und PR-Maßnahmen werden im Vorwege des KVD Service Congress nach Maßgabe des Veranstalters durchgeführt.

7. Ausstellerausweise

Die Ausstellerausweise sind ausschließlich für das Standpersonal der ausstellenden Firma bestimmt. Der Ausweis ist nicht übertragbar. Bei Missbrauch wird der Ausstellerausweis ersatzlos eingezogen. Der Ausweis wird Ihnen am 06. November 2019 an Ihrem Messe-Stand hinterlegt.

8. Zahlungskonditionen

Der Gesamtbetrag über die Standgebühr wird zu dem auf der Rechnung angegebenen Termin fällig. Bei nicht fristgerechter Zahlung behält der Veranstalter sich das Recht vor, vom Vertrag zurückzutreten und den Standplatz anderweitig zu vermieten. Eine Teilnahme an der Fachmesse bei Nichtbegleichung der Rechnung ist ausgeschlossen.

9. Stornierungen

Die Stornierung der verbindlich gebuchten Standfläche muss bis zum 31. August 2019 schriftlich beim Veranstalter erfolgen. Die Stornogebühr beträgt in diesem Fall 25 % der Standgebühr. Erfolgt die Stornierung bis zum 30. September 2019, beträgt die Stornogebühr in diesem Fall 50 % der Standgebühr. Geht die Stornierung später ein oder erscheint ein Aussteller nicht, wird die volle Standgebühr erhoben.

10. Haftungsausschluss oder Versicherung

Der Veranstalter übernimmt keinerlei Haftung für irgendwelche während der Ausstellung, des Auf- und Abbaus sowie des An- und Abtransportes auftretenden Schäden, Verluste oder sonstige

Beeinträchtigungen. Dies gilt auch für etwaiges Verschulden Dritter, z. B. Verrichtungsgehilfen des Veranstalters, Mitarbeiter der Messebauaufirma usw. Der Haftungsausschluss gilt auch bei Verschulden des Veranstalters. Es wird daher jedem Aussteller empfohlen, gegen die üblichen versicherungsfähigen oder denkbar auftretenden Gefahren, wie Feuer, Diebstahl, Wasser und Witterungsschäden, Beschädigung usw. einschließlich des Transportrisikos von Ausstellungsgut, eine Versicherung abzuschließen.

11. Abweichungen

Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, den Inhalt der Veranstaltung geringfügig zu ändern, Ersatzreferenten einzusetzen sowie Termin- und Ortsverschiebungen vorzunehmen.

12. Erfüllungsort und Gerichtsstand

Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Dorsten.

13. Datenschutz und Kartellrechtliche Richtlinien

Mit der Buchung erklären Sie Ihr Einverständnis, dass Ihre persönlichen Daten gemäß DSGVO vom Veranstalter elektronisch gespeichert und zur Information für weitere Veranstaltungen des Veranstalters genutzt werden. Sie erklären sich einverstanden, dass Ihre Kontaktdaten zur Vertragserfüllung an den durch den Veranstalter beauftragten Messebauer (Wiendl Expo GmbH, Tel. 08151 7734-82, E-Mail info@wiendlexpo.de) weitergegeben werden. Weitere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung: <https://www.kvd.de/de/datenschutzerklärung.html>
Wir machen Sie auf das europäische und nationale Kartellrecht aufmerksam. Beachten Sie dazu die kartellrechtliche Richtlinie des KVD e. V.: https://www.kvd.de/de/KVD_CR_KRR.html



Informationen & Anmeldung:

Kundendienst-Verband Deutschland e. V.
Pliesterbecker Strasse 165 • 46284 Dorsten
Telefon: 02362 . 9873 - 0
Telefax: 02362 . 9873 - 98
E-Mail: congress@kvd.de