

## Save the Date

---

### Erfolgsfaktor Service: „KVD Service Congress 2024“ in Essen

#### Imagewandel im technischen Service gemeinsam vorantreiben – #servicefans

- Keynote Speakerin: Fußballweltmeisterin und Unternehmerin Steffi Jones
- Fachvorträge, Workshops und Expertenforen rund um das Motto „#servicefans: im Unternehmen, bei Mitarbeitenden und beim Kunden“
- Mehr als 40 Aussteller auf begleitender Fachmesse

**Dorsten, 20. Juni 2024** – Unter dem Motto „#servicefans: im Unternehmen, bei Mitarbeitenden und beim Kunden“ lädt der [Kundendienst-Verband Deutschland](#) (Service-Verband KVD) zu seinem [KVD Service Congress](#) ins Ruhrgebiet ein. Firmen, die innovative und nachhaltige Serviceansätze kennenlernen und mitgestalten möchten, können sich am **6. und 7. November 2024 in der Grand Hall Zeche ZOLLVEREIN® in Essen** informieren, austauschen und mit anderen Organisationen vernetzen. Die Veranstaltung mit begleitender Fachmesse und Networking-Abend richtet sich an Vorstände, Geschäftsführer, Service-Verantwortliche sowie Führungs- und Fachkräfte von Service-Organisationen.

Mit den technischen Möglichkeiten, die sich aus der digitalen Transformation ergeben, steigen auch die Ansprüche und die Erwartungshaltung der Kunden an die Customer Experience. „Der Kongress soll Unternehmen dazu ermutigen, eine Fankultur für und mit dem technischen Service zu etablieren, indem sie den notwendigen Wandel vorantreiben, nachhaltige, serviceorientierte Geschäftsmodelle etablieren und dadurch wettbewerbsfähig bleiben“, sagt Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des KVD. Und weiter: „In verschiedenen Formaten, wie Keynotes, Workshops und Foren, geben Experten Einblicke in Themen rund um Service als Erfolgsfaktor für Best Customer Experience und Kundenbindung. Die Kongressteilnehmer erhalten damit aus erster Hand Wissen und Impulse zu ausgewählten Servicethemen, wie KI oder Diversity im technischen Service.“

#### Networking und Insights rund um die Service-Praxis

Ein Hauptfokus des Events: das Networking. Im Rahmen verschiedener

Veranstaltungen haben Besucher die Möglichkeit, sich untereinander zu vernetzen, auszutauschen und voneinander zu lernen – aus der Praxis für die Praxis.

Speaker-Highlight der Veranstaltung ist der Auftritt der ehemaligen Profi-Fußballerin Steffi Jones. Details zu ihrer Keynote finden sich in Kürze auf der [Kongress-Website](#).

Mit der Verleihung des „KVD Award – Best Service“ zeichnet der Verband auch in diesem Jahr das beste Servicekonzept 2024 aus.

Das vollständige Programm samt Anmeldelink finden Sie [hier](#).

### **KVD: gelebte Service-Zukunft**

Der Service-Verband KVD ist Deutschlands größter und bedeutendster Berufsverband für Entscheider und Talente im technischen Service. Er gilt als erste Anlaufstelle rund um das Thema Service und unterstützt Fach- und Führungskräfte dabei, ihr Service-Business innovativ und nachhaltig zu gestalten. Ziel des Verbands ist es, die Bedeutung von Service in einem gemeinsamen Netzwerk zu stärken; insbesondere in puncto Innovation und Nachhaltigkeit. Gemeinsam mit Mitgliedsunternehmen und Partnern will der Verband so einen Imagewandel im technischen Service erreichen – für eine bestmögliche Customer Experience.

„Je höher der Serviceanteil in einem Unternehmen, desto stärker auch die Wettbewerbsfähigkeit am Markt. Dabei geht es nicht nur darum, neueste Technologien intelligent und nachhaltig einzusetzen, sondern ganz entscheidend auch um die Haltung, die das Unternehmen lebt. Unser Ziel ist es daher, Menschen zu Servicefans zu machen und sie dabei zu unterstützen, ihre Geschäftsmodelle möglichst serviceorientiert zu gestalten“, sagt Neugrodda.

### **Veranstaltung: KVD Service Kongress**

**Datum:** 6. November 2024 – 7. November 2024

**Ort:** Grand Hall Zeche ZOLLVEREIN®, Kokereiallee 9, 45141 Essen

## Pressekontakt

Kundendienst-Verband Deutschland (Service-Verband KVD)

Alexandra Engeln

Leitung Marketing und Kommunikation

[alexandra.engeln@kvd.de](mailto:alexandra.engeln@kvd.de)

+49 2362 9873-14

[www.service-verband.de](http://www.service-verband.de)

VOCATO public relations GmbH

Verena Schmorleiz / Jessica Auweiler

[vschmorleiz@vocato.com](mailto:vschmorleiz@vocato.com) / [jauweiler@vocato.com](mailto:jauweiler@vocato.com)

+49 2234 60198-15 / +49 2234 60198-17

[www.vocato.com](http://www.vocato.com)

## Über den KVD

Der im Jahr 1982 gegründete Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (Service-Verband KVD) ist Deutschlands größter und bedeutendster Berufsverband für Entscheider und Talente im technischen Service. Er gilt als erste Anlaufstelle rund um das Thema Service und unterstützt Fach- und Führungskräfte dabei, ihr Service-Business innovativ und nachhaltig zu gestalten. Übergeordnete Ziele des Verbands sind es, die Bedeutung von Service zu stärken, die Menschen zu #servicefans zu machen und ihnen ein Netzwerk zum Austausch zu bieten. Der KVD versteht sich dabei als Treiber der Dienstleistungswende, die tiefgreifende Veränderungen in der Zukunft von Unternehmen und damit auch im Verständnis von Service mit sich bringen beziehungsweise bringen muss. Nachhaltigkeit, Kundenzentrierung, Digitalisierung und neue, servicebasierte Geschäftsmodelle sind hierbei die tragenden Säulen.

Das Netzwerk des Verbands setzt sich aus Service-Experten unterschiedlicher Branchen zusammen – vom Maschinen- und Anlagenbau über Medizintechnik, Konsumgüter und Weiße Ware bis hin zu ITK. Start-ups sowie kleine und mittlere Unternehmen aus dem Mittelstand sind ebenso vertreten wie internationale Großkonzerne. Derzeit zählt der Verein mehr als 1.600 Mitglieder. Jährliches Netzwerk-Highlight ist der [KVD Service Congress](#).

Weitere Informationen unter: [www.service-verband.de](http://www.service-verband.de)



**Bild 1:** Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des Service-Verbands KVD



**Bild 2:** Der Service-Verband KVD lädt am 6. und 7. November 2024 zum „KVD Service Congress“ nach Essen ein.

**Bildquelle für alle Bilder:** Kundendienst-Verband Deutschland (Service-Verband KVD)