



Fachtagung Qualitätsmanagement
**Qualitätsmanagement in bewegten Zeiten -
zwischen Kostendruck und veränderten
Kundenerwartungen**

28. – 29. September 2015

Aula (Erdgeschoss)

Veranstalter: Management-Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe,
Bonn, Kaiserstraße 221 – 223

Tagungsleitung: Karsten Stampa, E-Mail: karsten.stampa@dsgv.de
Tel.: 0228 204-5824 (Caroline Biehl)

Maria Henkemeyer, E-Mail: maria.henkemeyer@dsgv.de
Tel.: 0228 204-5884

Tagungsbüro: Caroline Biehl, E-Mail: caroline.biehl@dsgv.de
Tel.: 0228 204-5824

Fachtagung Qualitätsmanagement 2015 in Bonn

Montag, 28. September 2015

Ab 9.30 Uhr	Empfang und Imbiss	
10:00 – 10:20 Uhr	Eröffnung	Stampa
10:20 – 11:15 Uhr	Qualitätsmanagement & Nachhaltigkeit: Wir verbinden, was zusammen gehört	Wählich
11:15 – 12:15 Uhr	Aus Wissenschaft und Forschung: Aktuelle Trends im Nachhaltigkeits- und Qualitätsmanagement	Prof. Dr. Grothe
12:15 – 13:15 Uhr	Mittagspause	
13:15 – 14:15 Uhr	Wie die Digitalisierung die Kundenbeziehungen verändert und was das QM daraus lernen kann	Orgeldinger
14:15 – 14:30 Uhr	Transferzeit	
14:30 – 15:30 Uhr	Erfahrungsaustausch 1. Durchgang	
Erfahrungsaustausch 1	Die "Bonuszeit" in der Kreissparkasse Augsburg: Nachhaltiger Geschäftserfolg durch flexible Arbeitszeitmodelle	Holzapfel
Erfahrungsaustausch 2	Nachhaltigkeitsmanagement aus strategischer und operativer Sicht. Ein Erfahrungsbericht der Kreissparkasse Köln	Oster
Erfahrungsaustausch 3	Mitarbeitermotivation in bewegten Zeiten: Soziale Aspekte und die Rolle des QM in einer Fusion am Bsp. der Weser-Elbe Sparkasse	Darnedde
15:30 – 16:00 Uhr	Kaffeepause	
16:00 – 17:00 Uhr	Erfahrungsaustausch 2. Durchgang	
ab 19.00 Uhr	Abendveranstaltung	

Dienstag, 29. September 2015

09:00 - 09:10 Uhr	Ausblick auf den zweiten Tag und Termine 2016 Ausblick QM-Fachtagung & SQM-Monitoring	Stampa
09:10 - 10:15 Uhr	High Class, Qualität und zufriedene Kunden in Zeiten knapper Budgets Erfahrungsbericht des Kempinski Kitzbühel	Reichel
10:15 - 10:45 Uhr	Kaffeepause	
10:45 – 11:45 Uhr	Der neue Markenkern der Sparkassen Die Marke Sparkasse im Kontext von Qualitätsmanagement und Kundenerwartungen	Achilles
11:45 – 12:45 Uhr	Qualität und Marke Der Unterschied beginnt bei mir! Ein Praxisbericht	Denecke
12:45 – 13:45 Uhr	Mittagspause	
13:45 – 14:45 Uhr	S-Innovation und Qualität Ideenmanagement im Crowd-Sourcing: Nutzen der kollektiven Intelligenz der Mitarbeiter	Kalvelage
14:45 – 15:15 Uhr	Kaffeepause	
15:15 – 15:45 Uhr	Vertriebsstrategie und Marktforschung: Qualität als integraler Bestandteil der neuen Strategie der Sparkassen	Kathmeyer / Kleinfeld
15:45 – 16:00 Uhr	Verabschiedung	Stampa

Bitte beachten Sie begleitend zur Tagung die Aushänge im Foyer!

Änderungen im Programm vorbehalten.