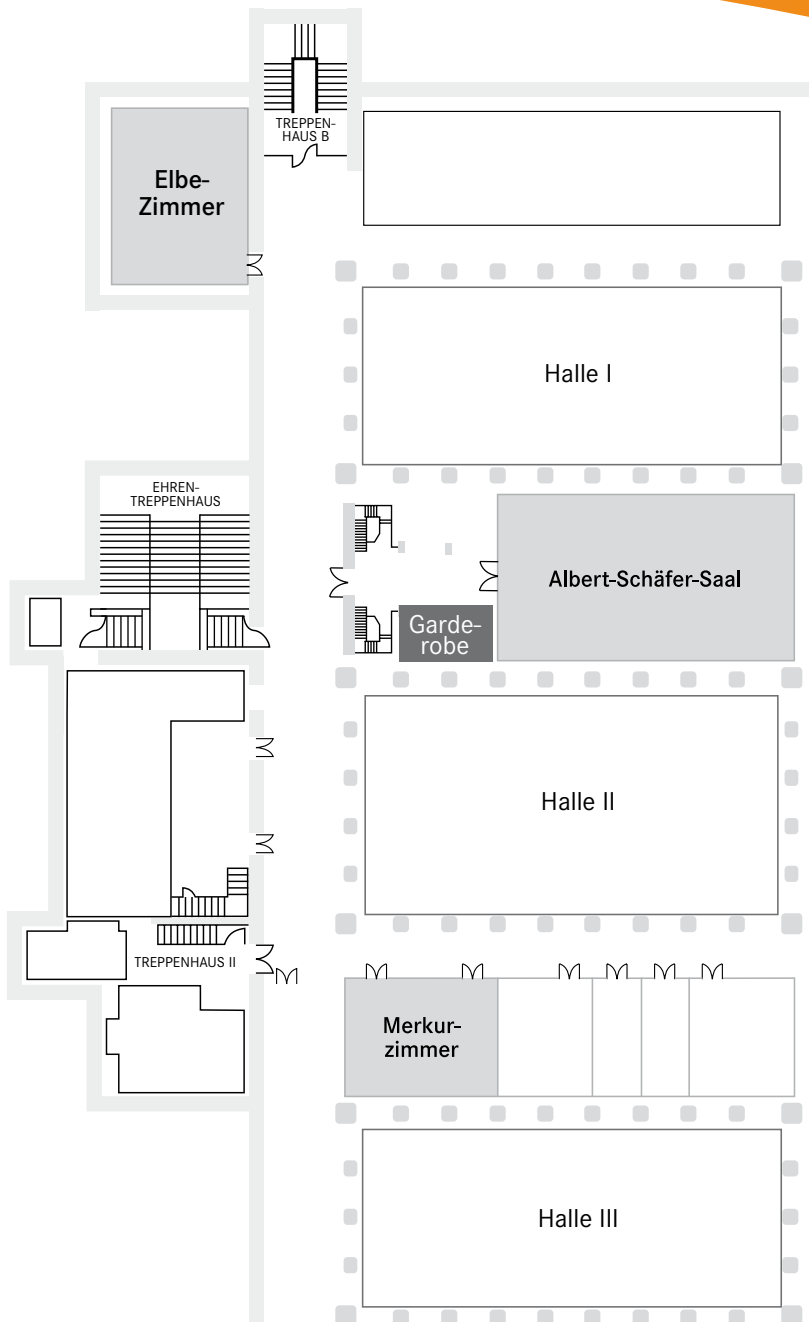


**RAUMÜBERSICHT GALERIE 1. Stock**



Albert-Schäfer-Saal  
 → Eröffnungsvortrag  
 → Abschlussvortrag  
 → Vorträge Marketing

Elbe-Zimmer  
 → Vorträge Beratung

Merkur-Zimmer  
 → Vorträge Personal

# ERFOLG DURCH WISSEN



**17. NOVEMBER 2010  
 9 - 19 UHR  
 HANDELSKAMMER HAMBURG**

KOMPETENZPARTNER DER DIWI 2010:



VERANSTALTER:



## PROGRAMMÜBERSICHT

- 09.00 - 11.00 **Workshops** zu ausgewählten Dienstleistungsthemen  
Nähere Informationen unter [www.diwi-forum.de](http://www.diwi-forum.de)
- 11.00 - 11.20 **Kaffee- und Kommunikationspause**
- 11.20 - 11.30 Eröffnung der diwi durch  
Vizepräsident Dr. Thomas M. Schünemann
- 11.30 - 12.30 **Eröffnungsvortrag**  
▪ Neue Erkenntnisse zu Zielgruppen, Marktentwicklungen und Dienstleistungsmärkten  
**Prof. Manfred Güllner, Geschäftsführer forsa**
- 12.30 - 13.30 **Mittagspause**
- 13.30 - 14.15 **Fachvorträge**  
▪ Erfolgreiche Werbetexte in Zeiten von Google und Co.  
▪ Der Markt für Unternehmensberatung: Status quo und Trends  
▪ Was Ihre Mitarbeiter wirklich von Ihnen erwarten
- 14.30 - 15.15  
▪ Marketing als Kernbereich zwischen strategischer Vernetzung und erfolgreichem Vertrieb  
▪ Steigern Qualitätsmanagementsysteme Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit?  
▪ Bauch oder Kopf – Wieviel Intuition brauchen Manager heute?
- 15.15 - 16.00 **Kaffee- und Kommunikationspause**
- 16.00 - 16.45 **Fachvorträge**  
▪ Social Media und Videomarketing – Neue Chancen in der Kommunikation  
▪ Die Sehnsucht nach Komplexitätsbeherrschung  
▪ Partnerschaft leben: Neue Ausrichtung für Personaldienstleister
- 17.00 - 17.45 **Abschlussvortrag**  
▪ Wenn die Köhner kommen  
**Wolf Lotter, Wirtschaftsjournalist, brand eins**
- 18.00 - 19.00 **Verleihung des Hamburger Consulting Preises**
- ab 19.00 **Ausklang**

# KONGRESS DER HAMBURGER DIENSTLEISTUNGSWIRTSCHAFT

Die Dienstleistungswirtschaft ist vielfältig und dynamisch. Über 90.000 gewerbliche Unternehmen gehören dieser Wachstumsbranche in Hamburg an. Wachstum und Veränderungen sind zwei Seiten einer Medaille für Dienstleister. Welche neuen Ideen bereichern den Markt? Was wollen Kunden? Wer hier nicht am Ball bleibt, hat schnell Wettbewerbsnachteile.

Die Handelskammer Hamburg bietet die ideale Plattform für Kommunikation, Austausch und Wissenstransfer. Wir wissen, was bewegt, und bringen alle Akteure unter einem Dach zusammen. Die diwi ist seit sechs Jahren der Treffpunkt der Dienstleistungswirtschaft in der Metropolregion Hamburg. Wir präsentieren Ihnen an einem Kongresstag alle Informationen für Ihren Erfolg.

Marketing, Beratung und Personal - das sind die drei Themensäulen der diwi am 17. November 2010. In jeder Themensäule beleuchten drei praxisorientierte Vorträge die Chancen und Trends in dieser dynamischen Wirtschaftsbranche. Für die Themen Beratung und Personal sind Workshops namhafter Profis aus der Branche im Angebot. Sie gewinnen wertvolle Informationen für den Praxisalltag.

## NUTZEN SIE DIE VORTEILE AUF DEM DIWI-KONGRESS 2010:

**Schnell und einfach:** Ohne großen Zeitaufwand potenzielle Kunden und Partner treffen. Neue Geschäftsbeziehungen eingehen und bestehende Kontakte vertiefen. Networking mit hohem Nutzwert. Das alles am 17. November von 9 bis 19 Uhr.

**Bequem und spannend:** Unter dem Dach der Handelskammer Hamburg das einmalige Ambiente genießen und das eigene Wissen vertiefen. Branchenkenntnisse stärken, aktuelle Trends und Themen direkt von Experten erfahren.

**Kostengünstig und vielfältig:** Kommunikation, Austausch und Wissenstransfer für eine Teilnahme-Gebühr von 65 Euro. Dafür gibt es zwei Workshops, zwei Keynote-Vorträge, neun Fachvorträge und den Dialog mit den Kongressteilnehmern.

Alle Informationen zum Kongress gibt es unter [www.diwi-forum.de](http://www.diwi-forum.de)



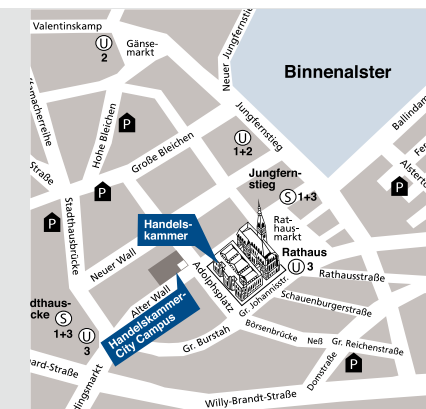
## INFORMATIONEN

Mittwoch, 17. November 2010,  
9 bis 19 Uhr

Handelskammer Hamburg  
Adolphsplatz 1, 20457 Hamburg

Tageskarte 65,- Euro  
zzgl. gesetzl. MwSt

Anmeldung online unter  
[www.diwi-forum.de](http://www.diwi-forum.de)  
bis zum 11. November 2010



Informationen und Anmeldung  
zum Kongress:

[www.diwi-forum.de](http://www.diwi-forum.de)



**Neue Erkenntnisse zu Zielgruppen, Marktentwicklungen und Dienstleistungsmärkten**

Welches sind die gegenwärtigen gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, innerhalb derer sich Märkte noch entwickeln können? Wie sind die aktuellen Tendenzen der politischen Stimmung in Deutschland und wie wirken sich diese auf die Befindlichkeiten der Bürger, Verbraucher und Kunden aus? Wo liegen die Besonderheiten einzelner Zielgruppen?

Prof. Manfred Güllner ist Gründer und Geschäftsführer der forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH, die 1984 in Köln gegründet wurde und heute in Berlin ihren Hauptsitz hat. Er lehrt als Honorarprofessor regelmäßig an der Freien Universität Berlin (Bereich empirische Kommunikationswissenschaft). Manfred Güllner beobachtet seit vielen Jahren die Entwicklung der gesellschaftlichen Strukturen und die innerhalb der Gesellschaft ablaufenden Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozesse der Bürger.

Kommunikationswissenschaft). Manfred Güllner beobachtet seit vielen Jahren die Entwicklung der gesellschaftlichen Strukturen und die innerhalb der Gesellschaft ablaufenden Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozesse der Bürger.



**Wenn die Köpfer kommen**

Wie gehen wir mit talentierten und qualifizierten Mitarbeitern um? Welche Rolle spielen sie in Unternehmen? Was muss sich ändern, damit das Potenzial dieser Mitarbeiter in eine neue, erfolgreiche Qualitätswirtschaft umgesetzt werden kann? Diesen Fragen wird Wolf Lotter in seinem Vortrag nachgehen.

Wolf Lotter, 1962 in Österreich geboren, lebt und arbeitet in Hamburg und Berlin. Er ist seit den 1980er Jahren als Wirtschaftsjournalist tätig und gehörte 1999 zu den Mitbegründern von „brand eins“, wo er seit 2000 die Leitartikel zu den Schwerpunktthemen verantwortet. Seit Jahren ist Lotter zudem gefragter Keynoter bei Unternehmen, Institutionen und politischen Parteien im deutschsprachigen Raum. Er ist außerdem häufig Gast und Kommentator bei diversen Rundfunkanstalten und Autor mehrerer Bücher.

**MARKETING**

Albert-Schäfer-Saal



**Erfolgreiche Werbetexte in Zeiten von Google und Co.** 13.30 Uhr – 14.15 Uhr

Armin Reins, Inhaber REINSCLASSEN, Gründer der Texterschmiede

Wie hat sich das Print-Leseverhalten durch das Internet verändert? Was müssen Marketing- und Kommunikations-Fachleute heute über die 1,5 Sekunden-Wahrnehmung, über das One-Word-Capital und eine Corporate Language wissen? Wir können wir kurzen Texten große Emotionen einhauchen? Was bedeutet das veränderte Leseverhalten für Broschüren- und PR-Texte? Und: kann man das alles in Regeln fassen?

Corporate Language wissen? Wir können wir kurzen Texten große Emotionen einhauchen? Was bedeutet das veränderte Leseverhalten für Broschüren- und PR-Texte? Und: kann man das alles in Regeln fassen?

**BERATUNG**

Elbe-Zimmer



**Der Markt für Unternehmensberatung: Status quo und Trends** 13.30 Uhr – 14.15 Uhr

Thomas Lünendonk, Inhaber Lünendonk GmbH

Unternehmensberatungen sind Mitgestalter von Märkten und Unternehmen. Sie haben sich als wichtige Partner für deutsche und internationale Organisationen etabliert. Thomas Lünendonk beobachtet den deutschen Beratungsmarkt seit 1983. Auf Basis dieses Zahlenmaterials widmet er sich u. a. den Fragen: Wie haben sich die Beratungsunternehmen als Dienstleister etabliert? Welche Trends zeichnen sich ab?

dieses Zahlenmaterials widmet er sich u. a. den Fragen: Wie haben sich die Beratungsunternehmen als Dienstleister etabliert? Welche Trends zeichnen sich ab?

**PERSONAL**

Merkur-Zimmer



**Was Ihre Mitarbeiter wirklich von Ihnen erwarten**

Maren Lehky, Inhaberin Lehky Consulting

Die Führungsrolle wird immer fordernder. Daher lohnt der Perspektivwechsel: Welche Wünsche projizieren Mitarbeiter auf ihre Chefs? Welche Missverständnisse entstehen häufig? Warum werden Vorgesetzte immer wieder als „Feindbild“ beschrieben? Maren Lehky, Autorin, Top Executive Coach und Inhaberin einer auf Führungsthemen spezialisierten Beratung zeigt pragmatische Lösungsansätze für typische Konfliktfelder.

Maren Lehky, Autorin, Top Executive Coach und Inhaberin einer auf Führungsthemen spezialisierten Beratung zeigt pragmatische Lösungsansätze für typische Konfliktfelder.



**Marketing als Kernbereich zwischen strategischer Vernetzung und erfolgreichem Vertrieb** 14.30 Uhr – 15.15 Uhr

Bert E. König, Inhaber König Connex e.K.

Unternehmen stehen einem zunehmend turbulenten Umfeld gegenüber. Strategische Kooperationen und Allianzen sind gefragt und ermöglichen professionelles Marketing und erfolgreichen Vertrieb. Bert E. König verfügt über langjährige internationale Managementenerfahrungen auf Geschäftsführer- und Vorstandsebene in Schifffahrt, Finanzdienstleistung und PR/Kommunikation.

Unternehmen stehen einem zunehmend turbulenten Umfeld gegenüber. Strategische Kooperationen und Allianzen sind gefragt und ermöglichen professionelles Marketing und erfolgreichen Vertrieb. Bert E. König verfügt über langjährige internationale Managementenerfahrungen auf Geschäftsführer- und Vorstandsebene in Schifffahrt, Finanzdienstleistung und PR/Kommunikation.



**Steigern Qualitätsmanagementsysteme Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit?** 14.30 Uhr – 15.15 Uhr

Andreas Achner, Vorstand PPI AG Informationstechnologie

Qualitätsmanagementsysteme sind in der Dienstleistungsbranche weit verbreitet. Ihr wirtschaftlicher Nutzen ist weiterhin umstritten. Richtig angewendet, kann ein QM-System aber den Unternehmenserfolg sicherstellen. Andreas Achner ist seit mehr als 20 Jahren in der Beratungsbranche tätig und wird praxisnah den erfolgreichen Einsatz von QM-Systemen darstellen.

Qualitätsmanagementsysteme sind in der Dienstleistungsbranche weit verbreitet. Ihr wirtschaftlicher Nutzen ist weiterhin umstritten. Richtig angewendet, kann ein QM-System aber den Unternehmenserfolg sicherstellen. Andreas Achner ist seit mehr als 20 Jahren in der Beratungsbranche tätig und wird praxisnah den erfolgreichen Einsatz von QM-Systemen darstellen.



**Bauch oder Kopf - Wieviel Intuition brauchen Manager heute?**

Dr. Jörg Knaack, Senior Partner, Odgers Berndtson Unternehmensberatung GmbH

Qualifizierte Mitarbeiter sind wichtig für den unternehmerischen Erfolg, ihre Auswahl ein Dauerbrenner der Unternehmensführung. Im Auswahlprozess wurde bislang ein entscheidender Faktor gern übersehen: die Intuition. Ist sie die wahre, unsichtbare Hand, die Entscheidungen lenkt? Kann Intuition bei Personalentscheidungen mehr leisten als bisher bekannt?

Intuition. Ist sie die wahre, unsichtbare Hand, die Entscheidungen lenkt? Kann Intuition bei Personalentscheidungen mehr leisten als bisher bekannt?



**Social Media und Videomarketing: neue Chancen in der Kommunikation** 16.00 Uhr – 16.45 Uhr

Thomas Süßenbach, Geschäftsführer und Inhaber clint23 GmbH agentur für kommunikation

Durch Soziale Netzwerke haben Verbraucher einen deutlich stärkeren Einfluss auf Unternehmen, Marken und Produkte erhalten. Der Vortrag widmet sich den Fragen: Wie gehe ich als Unternehmer mit diesen neuen Herausforderungen um und wie kommuniziere ich unter den veränderten Bedingungen der Märkte mit meiner Zielgruppe?

Durch Soziale Netzwerke haben Verbraucher einen deutlich stärkeren Einfluss auf Unternehmen, Marken und Produkte erhalten. Der Vortrag widmet sich den Fragen: Wie gehe ich als Unternehmer mit diesen neuen Herausforderungen um und wie kommuniziere ich unter den veränderten Bedingungen der Märkte mit meiner Zielgruppe?



**Die Sehnsucht nach Komplexitätsbeherrschung** 16.00 Uhr – 16.45 Uhr

Matthias Kolbusa, Geschäftsführender Gesellschafter EXECUTIVE Consulting GmbH

Komplexität nimmt stetig zu. Doch warum macht sie uns das Leben manchmal so schwer? Ist Komplexität nur negativ zu sehen? Kann man sie beherrschen und wenn ja, wie? Gehen Sie mit auf eine Reise durch das Thema und nehmen Sie Gedankenanstöße mit. Matthias Kolbusa führt die EXECUTIVE Consulting GmbH, die auf Komplexitäts-, Strategie- und Organisationsberatung fokussiert ist.

Komplexität nimmt stetig zu. Doch warum macht sie uns das Leben manchmal so schwer? Ist Komplexität nur negativ zu sehen? Kann man sie beherrschen und wenn ja, wie? Gehen Sie mit auf eine Reise durch das Thema und nehmen Sie Gedankenanstöße mit. Matthias Kolbusa führt die EXECUTIVE Consulting GmbH, die auf Komplexitäts-, Strategie- und Organisationsberatung fokussiert ist.



**Partnerschaft leben: Neue Ausrichtung für Personaldienstleister**

Heiko Poggensee, Senior Manager Philips Deutschland GmbH

Personaldienstleister können für Unternehmen wichtige Businesspartner sein. Wichtige Fragen dabei sind: Wie lässt sich Qualität dauerhaft sichern? In welchem Ausmaß kann Flexibilität erhöht werden? Wie sichert man die Balance zwischen Kosteneinsparung und Innovation? Diesen Fragen geht Heiko Poggensee nach, Senior Manager in der internationalen Einkaufsorganisation bei Philips.

Personaldienstleister können für Unternehmen wichtige Businesspartner sein. Wichtige Fragen dabei sind: Wie lässt sich Qualität dauerhaft sichern? In welchem Ausmaß kann Flexibilität erhöht werden? Wie sichert man die Balance zwischen Kosteneinsparung und Innovation? Diesen Fragen geht Heiko Poggensee nach, Senior Manager in der internationalen Einkaufsorganisation bei Philips.