



ervice Forum | 2026

Strategie und Exzellenz im Mittelstand

13.-15. April 2026 | Parkhotel Heilbronn



Wirksamer Service als Wettbewerbskraft

Oft sind es ganz einfache Stellschrauben, an denen man drehen kann:

klare Prozesse, transparente Kommunikation, schnelle Reaktionszeiten, konsequentes Feedbackmanagement, standardisierte Service-Tools und eine Kultur, die Service als Ziel setzt. Mit diesen Justierungen lässt sich nachhaltig mehr Gewinn erzielen, weil Kosten durch fehlerhafte Abläufe sinken, Kundenzufriedenheit steigt und Folgekäufe sowie Empfehlungen wachsen.

Was unterscheidet ein Unternehmen mit gutem Service von anderen?

Es setzt Service als strategisches Element und nicht als reaktive Pflicht; es versteht den Kunden über alle Touchpoints hinweg zu begeistern, schafft verlässliche, konsistente Erlebnisse und beantwortet Herausforderungen proaktiv, statt sie nur zu beobachten. Dazu gehören klare Service-Level, gut qualifizierte Mitarbeitende, eine einfache, intuitive Interaktion sowie messbare Ergebnisse.

Warum wirkt sich das positiv auf die Produktion aus?

Guter Service stärkt die Kundenbindung, reduziert Reklamationen und Nachbearbeitungen, und sorgt für eine stabilere Nachfrage. Das mindert Produktionsschwankungen, erhöht Planbarkeit und Optimierungspotenziale in der Lieferkette. Wenn Service und Produktion kooperieren – beispielsweise durch zeitnahe Rückmeldungen, klare Anforderungen an die Produktlogistik und frühzeitiges Kundenfeedback in Produktverbesserungen – steigt die Effizienz, Qualität und der Gesamtwert des Unternehmens

“Service Forum 2026”

eine 2-tägige Veranstaltung mit renommierten Speaker*innen, die das Thema umfassend beleuchten, Lösungsansätze teilen und Impulse aus Praxis, Branchenwissen und Messdaten liefern – von kurzen, knackigen Spots bis hin zu tiefergehenden Breakout-Sessions.



In diesen zwei Tagen geht es um die Hebel, die echte Wirkung erzeugen:

- Strategie statt Reaktion: Service vom operativen Problemlöser zum strukturellen Ergebnistreiber entwickeln.
- Führung statt Heldentum: Profitabler Service braucht Systematik, klare Verantwortung und konsequente Steuerung.
- Struktur statt Silos: Vertrieb, Produktion und Service als integrierte Wertschöpfung führen.
- Ertrag statt Aufwand: After Sales entlang des gesamten Produktlebenszyklus wirtschaftlich gestalten – mit Angeboten, die messbaren Kundennutzen schaffen und nachhaltige Ergebniswirkung erzielen.
- KI mit Substanz: Kundenwissen als strategisches Kapital nutzen und Digitalisierung dort einsetzen, wo Produktivität steigt, und echter Kundennutzen entsteht.
- Kultur mit Konsequenz: Nachhaltige Wettbewerbskraft entsteht durch Haltung, Klarheit und Stabilität.

Service Forum 2026

Was Sie vom 13.-15. April erwartet

Montag, 13.04.

Anreise und WarmUp

Wir freuen uns auf Sie!

19.00 Uhr

Wir laden alle Teilnehmer in die L'Osteria zum Abendessen und kennenlernen ein

Diese Hotels in der Nähe, können wir Ihnen ebenfalls empfehlen:

[Newton Hotel](#)

[Holiday Inn](#)



Dienstag, 14.04.

Speaker

Laura Weber

Geschäftsführerin clyr AI

Dr. Maximilian Feike

Teamleiter Service Ecosystem Innovation
Fraunhofer IAO

Benno Löffler

Geschäftsführer V&S GmbH

Mittwoch, 15.04.

Speaker

Prof. Dr. Lennart Brumby

Professor an der DHBW Mannheim

Torben Kreuder

Gründer und technischer Geschäftsführer,
Deyan7 GmbH & Co. KG

Nicole Kobjoll

Geschäftsführerin Hotel Schindlerhof

Sven Heer

SIM

[zur Agenda](#)



Speaker



Benno Löffler

Geschäftsführer V&S GmbH

Benno Löffler hinterfragt traditionelle Managementpraktiken aus der Perspektive der Systemtheorie und bietet pragmatische Lösungen für Spitzenleistung in Unternehmen. Außerdem zeigt er, wie Unsicherheiten gemeistert und Künstliche Intelligenz erfolgreich in Organisationen integriert werden können.



Laura Weber

Geschäftsführerin clyr AI

Laura Weber ist eine strategisch denkende KI-Expertin mit klarem Blick für unternehmerische Wirkung. Sie verbindet technologische Tiefe mit Business-Verständnis und übersetzt komplexe KI-Themen in konkrete, umsetzbare Ansätze für Unternehmen.



Prof. Dr. Lennart Brumby

Professor an der DHBW Mannheim

Lennart Brumby ist seit 2011 Professor an der DHBW Mannheim und leitet dort den Studiengang „Service Engineering“. Er ist zu dem Vorsitzender des Normenausschusses Dienstleistungen, Obmann des DIN Normungsausschusses Instandhaltung und stellvertretender Obmann des Expertpanels im Standardization Council Industrie 4.0.



Nicole Kobjoll

Geschäftsführerin Hotel Schindlerhof

Nicole Kobjoll ist Inhaberin und Geschäftsführerin des mehrfach ausgezeichneten Schindlerhofs in Nürnberg. Mit ihrem Führungsansatz „Human Stars statt Human Resources“ stellt sie den Menschen konsequent in den Mittelpunkt unternehmerischen Handelns.

Speaker



Torben Kreuder

*Gründer und technischer
Geschäftsführer, Deyan7 GmbH & Co.
KG*

2021 gründete Torben Kreuder gemeinsam mit Marius Jeskulke Deyan7. Seit über drei Jahren entwickelt er produktive Fullstack-KI-Anwendungen, die täglich tausende Requests verarbeiten und höchsten fachlichen Ansprüchen genügen.



Dr. Maximilian Feike

Teamleiter Service, Fraunhofer IAO

Dr. Maximilian Feike ist Teamleiter Forschungs- und Innovationszentrum für Kognitive Dienstleistungssysteme (KODIS) am Fraunhofer IAO in Heilbronn. Dort beschäftigt er sich mit vernetzten, datenbasierten Geschäftsmodellen, der Identifikation von KI-Einsatzpotenzialen und Service-Innovationen.



Swen Heer

*Senior Consultant & Interim-Manager
bei V&S und Geschäftsführer der
NeZZwerk360 GmbH*

Swen Heer begleitet bei V&S Unternehmen in Transformations- und Serviceprojekten strategisch und operativ. Als Geschäftsführer der NeZZwerk360 GmbH verantwortet er den Aufbau und die Weiterentwicklung eines industriellen Dienstleistungsunternehmens.



Für wen ist das “Service Forum 2026” konzipiert?

Das Service-Forum richtet sich an Entscheider im Mittelstand, die Service nicht verwalten, sondern als wirtschaftlichen Hebel gestalten wollen. Angesprochen sind:

- Serviceleiter und After-Sales-Verantwortliche
- Geschäftsführer und Vorstände
- Bereichsleiter aus Service, Vertrieb und Produktion

Kurz: Führungskräfte, die Service strategisch weiterentwickeln, Ertragspotenziale heben und ihre Organisation zukunftsfähig aufstellen möchten. Hier geht es nicht um operative Detailfragen. Es geht um Wirkung, Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbskraft.

Was Sie noch wissen sollten

Das V&S Service Forum lebt vom offenen Austausch, ehrlichen Diskussionen und konkreter Arbeit an realen Service-Herausforderungen. Um genau das zu ermöglichen, arbeiten wir bewusst in kleiner Runde.

Die Teilnehmerzahl ist daher auf 35 Personen begrenzt.

Die Übernachtung wird von den Teilnehmenden selbst gebucht. Eine Hotелеmpfehlung geben wir Ihnen gerne bei Anmeldung.

In der Teilnahmegebühr sind folgende Leistungen enthalten:

- Teilnahme am zweitägigen V&S Service Forum
- Praxisnahe Impulse und moderierte Diskussionsformate
- Austausch auf Augenhöhe mit Service-Verantwortlichen aus dem Mittelstand
- Pizzaessen am Vorabend
- Gemeinsames Get-together am ersten Veranstaltungstag mit Fingerfood & Getränken
- Mittagessen und Pausenverpflegung an beiden Tagen
- Dokumentation der Inhalte und Impulse im Nachgang

jetzt anmelden



Kosten

Frühbucher-Rabatt: 795,- € (bis einschl. 04.03.2026)

2 Tages-Ticket: 895,- €*

Tagesticket: 495,- €*

Fragen? Schreiben Sie uns gerne eine E-Mail wir melden uns schnellstmöglich.

Info@v-und-s.de

Veranstalter

Vollmer & Scheffczyk GmbH

Leisewitzstraße 41, 30175 Hannover

+49 700 - 88637000

info@v-und-s.de

www.v-und-s.de