

Moderation: Lukas Schweighofer

14:00 – 14:30 Uhr **Get Together**

14:30 – 14:35 Uhr **Hospitality und Guest Experience – DIE Themen der Stunde**

Christine Friedreich, *CEO Friedreich Hospitality*

14:35 – 14:50 Uhr **Begeisterung statt Zufriedenheit – für MitarbeiterInnen, KundInnen und PartnerInnen**

Der starke wirtschaftliche Wettbewerb, das dynamische Marktumfeld und die strengen Hierarchien lassen uns vergessen, dass hinter jedem Unternehmen, hinter jeder Entscheidung, Menschen stehen. Wie man es durch offene Kommunikation und Transparenz schafft, den Gemeinschaftsgedanken zu fördern, sich gegenseitig zu stärken und so eine emotionale und langfristige Bindung zum Unternehmen herzustellen.

Benedikt Binder-Kriegelstein, *CEO Reed Exhibitions Österreich & Deutschland*

14:55 – 15:15 Uhr **Gekommen, um zu bleiben - Hospitality als Schlüssel zum Erfolg**

Hospitality ist kein Projekt – Hospitality ist eine Philosophie. Die Vision, Gastfreundschaft, Serviceorientierung und Freude an der Dienstleistung fest im unternehmerischen Alltag zu verankern und durch Hospitality Maßnahmen eine positive Customer Experience zu schaffen.

Dagmar Grimus-Leitgeb, *Gründerin Elephants Jump & OneTwoHold*
Elke Müller, *Geschäftsführerin Kurhaus Marienkron*
Michael Widmann, *Managing Partner PKF hotelexperts Group*

15:20 – 15:40 Uhr **Der Blick über den Tellerrand – authentische Servicekultur als Erfolgsfaktor**

Kunden sind heute so informiert, so kritisch und so wählerisch wie noch nie zuvor. Produktqualität alleine reicht längst nicht mehr aus, um Menschen zu begeistern. Wir sehnen uns nach Unterstützung, die das Leben leichter machen und Zeit und Nerven sparen – wir sehnen uns nach Service!

Herbert Kregl, *Geschäftsführer MEIKO AUSTRIA GmbH*
Otmar Frauenholz, *General Manager illycaffè S.p.A. Niederlassung Ö.*
Petra Stolba, *ehem. Geschäftsführerin Österreich Werbung*

15:45 – 16:00 Uhr **Customer Experience – vom Nischendasein zur Vorstandspriorität**

Customer Experience wird hierzulande nicht in seiner vollen Dimension verstanden - als Königsstrasse zum wirtschaftlichen Erfolg. Schlechte Customer Experience sollte uns unruhiger schlafen lassen als der letzte Umsatzeinbruch, war der doch vielleicht genau dieser geschuldet. Ein Plädoyer für die Philosophie der permanenten Verbesserung.

Andreas Hladky, *Partner PwC Österreich*

16:00 – 16:30 Uhr **Pause**

16:30 – 16:45 Uhr **Arrivée. Die Kunst des Ankommens.**

Kommen wir jemals an? Bei uns, bei anderen Menschen, an Orten oder im Leben? Fragen, die wir uns ein Leben lang stellen. Schon Franz Schubert vertonte: „Ich wandre fremd von Land zu Land, so heimatlos, so unbekannt.“ Wir gehen der Frage auf den Grund, wie könnte Hospitality und Hospitalität neu definiert werden?

Wolfgang Lederhaas, *CEO LEDERHAAS Cosmetics*

16:50 – 17:10 Uhr **Erfolgreiche Customer Experience? Nicht ohne mein Team!**

Warum Unternehmen den Fokus von der Customer Centricity auf die Employee Centricity legen sollten? Wer begeisterte Kunden will, braucht begeisterte Mitarbeiter. Wenn diese die Werte des Unternehmens und ihre eigenen Stärken kennen, können sie sich gegenseitig ergänzen und somit das größte Potenzial aus sich selbst und dem Unternehmen schöpfen.

Jessica Lackner, *MACHkräfte@Coach, Podcasterin, Autorin*
Oliver Schmerold, *Direktor ÖAMTC*

17:15 – 17:35 Uhr **Wie gestalte ich das optimale „Home away from home“?**

Menschen nehmen Vieles unbewusst über ihre Sinne wahr. Die Planung der bestmöglichen Guest Experience ist daher bereits von Beginn an zu berücksichtigen. Welche Elemente haben einen Einfluss auf die Atmosphäre? Und welche Facetten können sich in Folge auf das Vertrauen und die emotionale Bindung des Gastes auswirken?

Alexander Magyar, *Lighting Designer*
Jürgen Hamberger, *Interior Designer*
Katharina Weishaupt, *Geschäftsführerin Wiener Messe Besitz GmbH*

17:40 – 18:00 Uhr **Service rules - was jeder Einzelne von der Hospitality Branche lernen kann**

Der Ursprung von Hospitality und Gastfreundschaft liegt in der Hotellerie und Gastronomie. Doch heute, wo Produktangebote nahezu identisch sind und uns die Digitalisierung laufend im Alltag begegnet, macht exzellenter Service den Unterschied – egal in welcher Branche!

Alexandra Gorsche, *Geschäftsführerin Falstaff Profi*
Heimo Schirgi, *FIFA Director World Cups & Special Events*
Manfred Stallmayer, *Geschäftsführer „The Guesthouse Vienna“*

18:00 – 18:05 Uhr **Abschlussworte**

ab 18:05 Uhr **Networking bei Fingerfood und Getränken**

inkl. musikalischem Ausklang mit Saxophonisten, Composer und Produzent Sebastian Grimus, *7YFN*