

# Referenten

## **Michael Borgert**

*Gesellschafter der abh Market Research GmbH,  
Köln*

## **Eckhard Brandenburg**

*Senior Consultant der BBE Automotive GmbH,  
Köln*

## **Prof. Dr. Stefan Bratzel**

*Leiter des Center of Automotive Management an der  
Fachhochschule der Wirtschaft, Bergisch Gladbach*

## **Berndt Buchmann**

*Direktor Teile und Service der Peugeot  
Deutschland GmbH, Saarbrücken*

## **Dr. Klaus Dehner**

*Geschäftsführer des Instituts für BioLogik  
(der Führung und Fortbildung), Eppelheim*

## **Jochen Kleemann**

*Geschäftsführer der Spies Hecker GmbH, Köln*

## **Christian Koeper**

*Geschäftsführer der magari Internet GmbH,  
Berlin*

## **Ulrich Wohlgemuth**

*Geschäftsführer der Coparts Autoteile GmbH,  
Essen*

# Moderator

## **Michael Horn**

*Bereichsleiter Training  
der BBE Automotive GmbH, Köln*

# 12. Kölner Aftersales Forum im Hotel Marriott in Köln!

Stellen Sie sich den Herausforderungen im Aftersales!  
Die diesjährige Tagung befasst sich mit allen aktuellen  
Facetten des Aftermarkets und ist die Plattform, von der  
Sie in die Zukunft starten!

Hotel Marriott  
Johannisstraße 76-80  
D-50668 Köln

Die Veranstaltung findet im großen Saal statt.  
Parkmöglichkeiten in der hauseigenen Garage.

Für weitere Informationen und Rückfragen  
stehen gern zur Verfügung:

### **Eckhard Brandenburg**

Senior Consultant/Projektleitung  
Telefon +49(0)221 93655-249  
ebrandenburg@bbe-automotive.de

### **Simone Müller**

Projektassistentin  
Telefon +49(0)221 93655-259  
Telefax +49(0)221 93655-253  
smueller@bbe-automotive.de



**BBE** AUTOMOTIVE GmbH  
Zollstockgürtel 61  
D-50969 Köln  
[www.bbe-automotive.de](http://www.bbe-automotive.de)

12. KÖLNER  
AFTERSALES  
FORUM  
BBE AUTOMOTIVE



**Der Aftermarket für Pkw-Komponenten**

# Neue Herausforderungen für das Geschäft von morgen?!

**Mittwoch, 08. Juni 2011**  
Hotel Marriott, Köln

Das Expertenforum für Aftersales-Verantwortliche  
bei Automobilherstellern/-importeuren, Teile-,  
Zubehör- und Reifenherstellern sowie im Automobil-,  
Teile- und Reifenfachhandel

**BBE**  
AUTOMOTIVE

**BBE**  
AUTOMOTIVE

Ab 8.30 **Einlass und Kaffee-Empfang**

9.15 - 9.30 **Begrüßung und Eröffnung**

09.30 - 10.15 **Quo Vadis Aftermarket? Entwicklungen und Trends im Servicemarkt für Kfz-Teile, Reifen und Zubehör**

- Die Situation heute
  - Welche Trends bestimmen den Aftermarket der Zukunft?
  - Welche Auswirkungen haben diese Trends auf die Marktteilnehmer
  - Strategien und Handlungsfelder – ein Fazit
- Eckhard Brandenburg, BBE Automotive GmbH*

10.15 - 10.45 **Den Mutigen gehört die Welt!**

- Mut zum Aufstehen – Bewegen und verändern
  - Mut zur Wahrheit – Kundenzufriedenheit 2.0
  - Mut zum aktiven Verkaufen – Mehr ist mehr
- Michael Borgert, abh Market Research GmbH*

10.45 - 11.15 **Kaffeepause...**  
und Zeit für persönliche Gespräche

11.15 - 12.00 **Das Internet und seine zukünftige Bedeutung für das automobiler Aftersales-Geschäft**

- Der aktuelle Stellenwert des Internets im automobiler Aftersales-Geschäft
- Kundenwünsche / Intermediäre / Social Media / Web 2.0
- Erfolgsfaktoren, Trends und neue / zukünftige Aufgabenbereiche
- Mögliche Szenarien am Beispiel anderer Länder und Branchen

*Christian Koeper, Geschäftsführer magari Internet GmbH*

12.00 - 12.45 **Kundendienst- und Servicestrategien der Automobilhersteller als Antwort auf die Herausforderungen von morgen! – Das Beispiel Peugeot**

- Die zentrale Bedeutung des Aftersales-Geschäftes für Hersteller und Handel
- Zielgruppen, Anreizsysteme, Handlungsfelder, Marktbearbeitungsstrategien
- Die zukünftigen Herausforderungen und Lösungsansätze der Peugeot Deutschland GmbH

*Berndt Buchmann, Direktor Teile und Service Peugeot Deutschland GmbH*

12.45 - 14.00 **Mittagspause**

14.00 - 14.45 **Vertrauen und Konkurrenz – Wie Sie die Naturgesetze des gemeinsamen Handelns für den Wettbewerb von morgen nützen**

- Wie funktioniert das menschliche Handeln? – Was uns bewegt, was uns bremst, wo unsere Chancen liegen
- Was treibt uns an? – Die Ur motive Anerkennung und Bindung
- Was führt zum Erfolg? – Die Tugenden Teamwork und fairer Wettbewerb

*Dr. Klaus Dehner, Geschäftsführer des Instituts für BioLogik*

14.45 - 15.30 **Der Karosserie- und Lackmarkt im Umbruch – Einflussfaktoren, Potentiale, Trends, Zukunftsperspektiven**

- Der Markt / die Marktentwicklung und seine / ihre Determinanten
- Aktivitäten und Bedeutung der Schadenslenker
- Ausblick – auf was müssen sich die Betriebe einstellen
- Herausforderungen und Erfolgsfaktoren aus Sicht von Spies Hecker

*Jochen Kleemann, Geschäftsführer Spies Hecker GmbH*

15.30 - 15.45 **Kaffeepause...**  
und Zeit für persönliche Gespräche

15.45 - 16.30 **Mobilitätsmärkte und Kundentrends der Zukunft – Paradigmatischer Wandel in der globalen Automobilindustrie**

- Rückkehr der Automobilindustrie auf den Wachstumspfad – doch der Einfluss der neuen Märkte verändert zunehmend das Gesicht der gesamten Branche
- Mega-Trends führen zur Neuerfindung von Automobilität – mit Folgen für das Aftersales-Geschäft
- Erkennbare Kundentrends der Zukunft haben enorme Effekte auf Quantität und Qualität der Nachfrage nach Automobilen und Aftersales-Leistungen

*Prof. Dr. Stefan Bratzel, Leiter Center of Automotive Management*

16.30 - 17.15 **Der freie Teilegroßhandel und seine Kooperationen im heute und morgen?**

- Der freie Teilegroßhandel – Marktbedeutung und Wettbewerbssituation
- Marktentwicklung, Kundenwünsche, Werkstattssysteme
- Erfolgsfaktoren, Trends und Entwicklungstendenzen
- Die Coparts-Strategie als Antwort auf die Herausforderungen der Zukunft

*Ulrich Wohlgemuth, Geschäftsführer Coparts Autoteile GmbH*

gegen 17.15 **Fazit und Abschluss der Veranstaltung**



Auf dem Prüfstand des Expertenforums: Wettbewerbsposition, Marktorientierung, Zukunftsstrategien.



Das 12. Kölner Aftersales Forum der **BBE** findet am 08. Juni 2011 im Hotel Marriott in Köln statt. Ausgesuchte Referenten präsentieren die Trends, Zukunftsperspektiven und Marketingstrategien für den Aftermarket von morgen.