

## 1. FORUM SERVICEHELDEN



Eine DANKE- und Impulsveranstaltung für  
die guten Seelen in den Filialen

---

**Mittwoch, 13. September 2023**

10:00 – 10:30 Uhr	<b>Empfang und Ankommen</b> Kleines Anreisebuffet, erste Kontakte knüpfen, wohlfühlen
10:30 – 11:00 Uhr	<b>Es geht los!</b> <b>Herzlich willkommen liebe Heldinnen und Helden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Begrüßung &amp; Ausblick</li><li>• Warm-Up</li><li>• Kleine Überraschung</li></ul> <b>Moderation durch den Tag</b> Andra Hammerschmidt <b>Begrüßungsworte</b> Ludger Weskamp – Präsident OSV
11:00 – 12:00 Uhr	<b>Spannender Eröffnungsvortrag:</b> <b>„Ich sehe wen, den Du nicht siehst:</b> <b>Über die wahren Helden im Service-Alltag“</b>  Stefan Kermas – Vortragsredner und ehem. Bundestrainer Hockey-Nationalmannschaft





12:15 – 13:00 Uhr

**Unterhaltsamer Impulsvortrag:  
Von Königs lernen!  
Ein royaler Ratgeber für den  
Sparkassenalltag**  
Michael Begasse – Adelsexperte RTL



13:00 – 14:00 Uhr

Gemeinsame Mittagspause



**Verwöhnen am Nachmittag: Wellness to go!**  
**Verlosung von entspannenden Nackenmassagen**  
**Hotel-SPA**  
15:00 – 18:00 Uhr

14:00 – 14:30 Uhr

**Lass Dich überraschen...**

14:30 – 15:30 Uhr

**Workshoprunde 1**

- Impulse und Tipps der Profitrainer
- Erfahrungsaustausch in kleiner Runde
- Themen siehe Folgeseite

15:30 – 16:00 Uhr

Kaffeepause

16:00 – 17:00 Uhr

**Workshoprunde 2**

- Impulse und Tipps der Profitrainer
- Erfahrungsaustausch in kleiner Runde
- Themen siehe Folgeseite

17:00 – 17:15 Uhr

**Zusammenfassung des Tages & Ausblick in den Abend**  
Andra Hammerschmidt

17:15 – 18:30 Uhr

*Hotel Check-In, Freizeit, vielleicht ein Spaziergang am See?*

---

**Ihr Abend im Kongresshotel - Willkommen im Gipflstüberl**

19:00 Uhr

**Alm-Sommer am See**

Wir schieben den „Schalter“ weg!  
Gemütliches Zusammenkommen mit  
allen Servicehelden und  
Tagesdozenten bei einem leckeren Barbecue





### Ihre Workshoprunden – der Rahmen:

- Dauer: 1 Stunde
- 2 Runden
- wähle 2 aus 3 Angeboten

### Ihre Workshoprunden – Themenangebote:

**Thema 1:**                    **Umgang mit Stress und herausfordernden Kunden**  
Silvia Fauck – Psychologin



**Thema 2:**                    **Sympathisch und souverän –  
positive Körpersprache im Kundenkontakt**  
Bettina Theißen – Schauspielerin



**Thema 3:**                    **Püppikram! Make-Up Workshop**  
Ulrike Seele – Visagistin



---

### Veranstaltungsort:

Kongresshotel Potsdam  
Am Luftschiffhafen 1  
14471 Potsdam

