

Erhvervsudvalget
ERU alm. del - Bilag 4
Offentligt



Til medlemmerne af Folketingets Erhvervsudvalg

Vil du være med til at definere, hvad god service er?

Du oplever sikkert også, at servicesektoren er blevet globaliseret, og at det medfører mange nye udfordringer for branchen, den enkelte udbyder og kunde. Ofte mangler der standarder inden for serviceerhvervene og dermed definitioner på, hvilke krav og normer en serviceydelse skal leve op til.

Vi vil gerne invitere dig til at drøfte disse udfordringer og muligheder sammen med andre fra den europæiske servicesektor.

Det sker på en åben workshop fra den 6. - 8. november i samarbejde med ServiceIndustrien, en del af Dansk Industri. Du behøver ikke deltage alle 3 dage, men kan frit vælge, hvilke af de 3 x 2 moduler der interesserer dig. Det er gratis at deltage – se programmet på næste side.

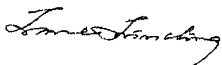
Workshoppen er del af et europæisk projekt i det europæiske standardiseringsorgan, CEN. Målet med projektet er at fremme konkurrencen inden for servicesektoren og medvirke til at fjerne aktuelle handelshindringer. Der afholdes fire workshops rundt om i Europa med identiske moduler i løbet af efteråret for at samle så mange kulturelle synsvinkler som muligt. Herefter forberedes det egentlige standardiseringsarbejde, der bl.a. ser på grænsefladerne mellem de forskellige serviceerhverv.

Du er også velkommen til at deltage i workshoppen i London (2. - 4. oktober), Tallinn (16. - 18. oktober) eller Madrid (20. - 22. november).

Al tilmelding sker via www.chesss.eu senest fire uger inden start.

Pladserne fordeles efter først-til-mølle-princippet. Bemærk venligst, at dialogen foregår på engelsk.

Venlig hilsen



Lone Lunding
Projektleder
Kontakt: 39 96 61 55 eller ll@ds.dk

Program for CHESSS-workshop, København

Dato	Kl. 10:00 – 12:30	Kl. 13:30 – 16:00
Tirsdag den 6. november	Vejledning i udarbejdelse af servicestandarder	Sikkerhed/tryghed i levering af serviceydelser
Onsdag den 7. november	Good practice i måling af kundetilfredshed	Anbefalinger til et klagesystem
Torsdag den 8. november	Specifikation, sourcing, levering og kvalitet af business-to-business-serviceydelser	Fakturering og måling af forbrugsvarer (el, vand og gas)

Kl. 9:00-10:00: Indskrivning og udlevering af konferencemateriale til formiddagsmodulerne.

Kl. 12:00-13:30: Indskrivning og udlevering af konferencemateriale til eftermiddagsmodulerne.

Kl. 12:30-13:30: Frokost. Derudover vil der være forfriskninger i løbet af dagen.

Adresse

Dansk Industri
H.C. Andersens Boulevard 18
1787 København

Tilmelding

www.chesss.eu



Følgende europæiske standardiseringsorganer deltager i CHESSS-samarbejdet:

AENOR

BSI

DIN

DS
DANISH STANDARDS

EVS

NEN