



Eingespieltes Team, flexible Eventlocation – für einen Kongress, der einfach läuft

Der KVD Service Congress fand 2025 bereits zum vierten Mal in der Grand Hall Zollverein statt und brachte die Service-Community für zwei Tage zusammen. Keynotes, Workshops und Deep Dives zeigten aktuelle Entwicklungen der Branche. Tagungsflächen, Messe, Catering und Networking waren optimal an einem Ort gebündelt. Mit 40 Ausstellern, 350 Teilnehmenden und 1.800 m² Fläche bot der Kongress ideale Voraussetzungen für Austausch und neue Partnerschaften.

KVD Kongress und Tagung

5.–6. November 2025
Branche: Verbände

Teilnehmende

350

Veranstalter / Kunde

Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD)

Aufgabenstellung/ Herausforderung

Die Grand Hall musste unterschiedliche Bereiche wie Plenum, Workshops, Messe, Catering und das abendliche Get-together harmonisch in einer Location vereinen. Silent Areas mit Kopfhörern, eine stetig wachsende Veranstaltung mit neuen Flächen- und Technikbedarfen sowie ein akustisch herausfordernder Plenumsbereich in offener Hallenstruktur verlangten präzise Planung und eine professionelle Umsetzung aller beteiligter Gewerke.

Umsetzung/ Lösung

Raumkonzept & Flexibilität:

- Ein aufziehbarer Vorhang ermöglichte harmonische Sichtachsen und eine flexible räumliche Zonierung.
- Die Ausstellerbereiche waren intelligent mit den Cateringflächen verzahnt, um optimale Abläufe zu gewährleisten.
- Eine mobile Bar diente als „Pub Area“ und förderte die Networking-Möglichkeiten.
- Sorgfältige Markierungen und Abklebungen der Standflächen unterstützten die Aussteller bei der präzisen Orientierung.



Technologie & Ausstattung:

- Der Plenumsbereich war mit einladenden Loungemöbeln ausgestattet, für optimale Klangqualität und Gesprächsatmosphäre kam ein Schallschutzhorhang zum Einsatz.
- Verschiedene Silentkomponenten sorgten für eine lautlose und störungsfreie Übertragung der Keynotes und ermöglichten auch „Silent Messerungänge“.
- Während der Tagung wurden zahlreiche Online-streams mit Interaktionsmöglichkeiten für die Teilnehmenden realisiert.
- Ein anspruchsvolles Signage- und Branding-Konzept sorgte für klare Besucherführung und einen professionellen Markenauftritt.



Cateringkonzept:

- Gemeinsam mit dem Cateringpartner entstand ein kulinarisches Konzept, das sich über die Jahre stetig weiterentwickelte. In diesem Jahr fiel die Entscheidung auf innovative „To-go-Elemente“ – für kurze Wege und hohe Flexibilität.
- Um Wartezeiten zu minimieren, setzte der Kunde auf ein Konzept, bei dem jeder Stand das komplette Food-Angebot bereitstellt.
- Für die Veranstaltung wurden PAPSTAR-Produkte aus nachwachsenden Rohstoffen genutzt.

Service und Personal:

- Das Grand Hall Team erleichterte den Ausstellern die Planung: Über einen Messekatalog konnten Extrawünsche wie Zusatzmobilier oder Branding unkompliziert bestellt werden.
- Generell unterstützten die Essener Eventprofis KVD in allen Bereichen und sorgten z. B. für einen reibungslosen Einlass, eine sichere Kofferlogistik sowie die ansprechende Umsetzung von Kerzen- und Blumendekoration.
- Der Kunde war hochzufrieden und bedankte sich von der Bühne aus überschwänglich bei den Servicemitarbeitern der zahlreichen beteiligten Gewerke.



Ergebnis

Erfolgsfaktoren:

- KVD ist Jahr für Jahr neuen Ideen gegenüber besonders aufgeschlossen und nutzt gern die Expertise des Grand Hall Teams.
- Die Grand Hall zeichnet sich durch eine sehr hohe Flexibilität aus – räumlich, technisch und organisatorisch – und kann so die vielfältigen Anforderungen der Veranstaltung problemlos abbilden.
- Ein durchdachtes Aufbaukonzept gewährleistete die reibungslose Koordination zahlreicher Gewerke, wobei mobile Elemente wie z. B. ein E-Bulli exakt getaktet geliefert und aufgebaut wurden.
- Umfangreiche Debriefings sorgen für kontinuierliche Verbesserungen und ein stetig optimiertes Tagungserlebnis.
- Die langjährige Zusammenarbeit zwischen dem Kunden, der Grand Hall und dem bewährten Partnernetzwerk schafft eine starke Vertrauensbasis, auf die sich alle Seiten verlassen können.

Statement des Kunden:

„Wir sind bereits zum vierten Mal mit dem Service Congress in der Grand Hall und es ist jedes Mal wie nach Hause kommen. Schon im ersten Jahr waren wir ungemein beeindruckt von eurer Professionalität und die Zusammenarbeit ist einfach immer besser geworden. Ihr denkt so gut für uns mit, dass ihr Antworten auf Fragen habt, die wir noch gar nicht gestellt haben. Das macht es total easy und angenehm für uns, weil wir wissen, dass es einfach läuft. Hinzu kommt, dass unsere Teilnehmenden einfach rundum begeistert sind und sich schon jetzt auf 2026 freuen.“

Carsten Neugrodda, Geschäftsführer, Service-Verband KVD

Fazit:

Der KVD Service Congress zeigt eindrucksvoll: Mit einem eingespielten Team, auf das sich der Kunde vollkommen verlassen kann, gelingt ein reibungsloser Ablauf nahezu automatisch. Maximale Flexibilität, technische Leistungsfähigkeit, hohe Serviceorientierung sowie vorausschauendes Handeln und aktive Mitgestaltung sorgen dafür, dass die Veranstaltung Jahr für Jahr wächst und auch 2026 wieder in der Grand Hall stattfinden wird.



Mareike Kuntke

Senior Sales Manager
+49 201 278966-13
m.kuntke@grand-hall.de



Grand Hall Zollverein GmbH
Kokereiallee 9–11, 45141 Essen
+49 201 278966-0
www.grand-hall.de

