

### Intensivseminar 3

# Wunsch und Realität des integrierten Kundenmanagements – Neue Chancen in kritischen Zeiten

Prof. Dr. Peter Winkelmann  
Studienschwerpunkt  
Marketing und Vertrieb,  
insbes. Vertriebssteuerung;  
FH Landshut



Ralf Korb  
Senior Analyst der  
Hewson Group und  
Vorstandsmitglied des  
Deutschen Direktmarketing  
Verbandes und Vorsitzender  
des Councils CRM



Integriertes Kundenmanagement bietet den Unternehmen auch in schwierigen Zeiten neue Chancen. Kunden- und Kostenorientierung müssen in eine Balance gebracht werden. Das geht aber nur mit Mitarbeitern und Führungskräften, die im Sinne von CRM an einem Strang ziehen.

Im intensiven Vergleich zwischen Forschung und Praxis und am Beispiel verschiedener Projekte werden den Teilnehmern des Intensivseminars praxisorientiertes Wissen und konkret umsetzbare Handlungsvorschläge vermittelt. Das Seminar ist konzipiert für Mitglieder der Geschäftsleitung, Führungskräfte und Fachbereichsleiter und sowohl für Entscheider wie auch für Anwender. Je nach Zusammensetzung der Teilnehmer wird das Seminar die Bedingungen in mittelständischen Unternehmen berücksichtigen.

#### Stichworte zu den Seminarinhalten:

Das Seminar behandelt in seinen einzelnen Bausteinen verschiedene Aspekte, die Voraussetzungen für ein integriertes Kundenmanagement sind:

##### Modul 1: Voraussetzungen und Basis für CRM

Was sind eigentlich unsere Wünsche?

##### Modul 2: Ziele, Strategien, Erfolgsfaktoren

Was will unser Unternehmen erreichen?

##### Modul 3: Prozesse und Technik

Mit welchen Werkzeugen sollen die Ziele erreicht, die Strategien umgesetzt werden?

Was können wir persönlich dazu tun?

##### Modul 4: Change Management bei der Einführung und Weiterführung

Wie packen wir es jetzt an?

Aktuelle Strömungen im Kundenbeziehungsmanagement werden kritisch analysiert, beginnend mit „integrierter Vertriebssteuerung“ über „kooperatives Kanalmanagement“ bis hin zur „kooperativen Kundenkommunikation mit Partnern“ sowie Trends zum Echtzeitmarketing, Permissionmarketing und Mobile CRM.

Intensiv soll an praktischen Beispielen gearbeitet werden. Die Ausrichtung liegt dabei auf dem Kundenwert und der Zusammenarbeit mit den profitablen Kunden. Hierbei werden auch Vorschläge für praktikable Strategien erarbeitet: Ausstiegs- wie auch Rückgewinnungs- und Bindungsszenarien erörtert und praktische Umsetzungen für die Unternehmen vorgestellt. Im Rahmen des Workshops werden Checklisten vorgestellt und gemeinsam erarbeitet. Mit Hilfe von Mindmaps und dem Werkzeug Mindmanager werden Übungen umgesetzt. Jeder Teilnehmer erhält eine aktuelle Version im Wert von 150,- Euro.

**Das Seminar findet statt am 9. Nov. 2004, 10:00 bis 17:00 Uhr  
im Maritim Hotel, Am Heumarkt 20, 50667 Köln**

10./11. November 2004, Koelnmesse

**CRM-expo**

Messe + Kongress

# Anmeldung zum Intensivseminar 3

## Referenten: Dr. P. Winkelmann/R. Korb

**Ich nehme verbindlich am Intensivseminar 3 -  
zum Preis von 590,- Euro zzgl. MwSt. - teil:**

Vorname, Nachname

Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ich bin an aktuellen Informationen rund um die CRM-expo Messe und Kongress interessiert und möchte den Newsletter alle 4 bis 6 Wochen per E-Mail erhalten.

### Ich will auch die Messe CRM-expo besuchen

1 Tag: 30,- Euro\*    2 Tage: 55,- Euro\*

\*) Sonderpreis für vorregistrierte Besucher

Ich zahle per Überweisung

Ich zahle mit Kreditkarte (bitte ankreuzen)

Eurocard/Mastercard

Visa

Kartennummer:

Gültig von   /   bis   /   Karten-Prüfnummer

Karteninhaber (Bitte in Druckbuchstaben):

Ich bin damit einverstanden, dass Sie den Rechnungsbeitrag über die angegebene Kreditkartennummer abbuchen:

Ort/Datum

rechtsverbindliche Unterschrift

Firmenstempel

#### Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr einschließlich Dokumentation und Erfrischungen ist nach Erhalt der Rechnung sofort fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Stornierungen sind nur in schriftlicher Form zulässig und sind bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich. Bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 200,- Euro erhoben. Bei Absagen danach wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Selbstverständlich akzeptieren wir eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers. Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor Veranstaltungsbeginn. • Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Bitte vollständig ausgefüllt und unterschrieben zurück an:

asfc gmbh, Projektleitung CRM-expo  
Hermann-Glockner-Str. 5, 90763 Fürth

**Fax: 0911-97 00 58-66**