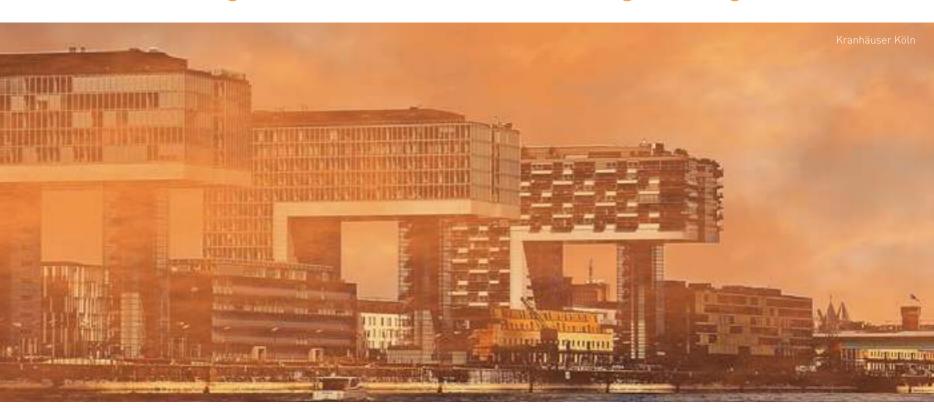


WERTVOLLE KUNDEN

Cross Selling, Churn Prevention und Kundenrückgewinnung



NEUE ERKENNTNISSE AUS FORSCHUNG UND PRAXIS. EIN EXPERTENFORUM MIT PROF. DR. DR. H.C. MULT. CHRISTIAN HOMBURG.

In diesem Jahr werden wir wichtige Methoden im Rahmen des Kundenbeziehungsmanagements diskutieren, die Unternehmen anwenden können, um effektiv Cross Selling auszubauen, Kundenverluste zu verhindern und verlorene Kunden zurückzugewinnen. Profitieren Sie in hochkarätigen Gastvorträgen von wertvollen Erfahrungen aus der aktuellen Praxis, tauschen Sie sich mit anderen Teilnehmern aus und erfahren Sie, wie Sie die erlangten Wissensvorteile gewinnbringend für Ihr Unternehmen nutzen können.

Am 11.10.2018, ab 9:00 Uhr im HafenRaum Köln Anna-Schneider-Steig 19-21 Eingang auf der Rheinseite 50678 Köln

JETZT ANMELDEN







und Praxis

Prof. Christian Homburg

Kai Riedel

Dr. Franz Gresser

PROGRAMM

09:00-09:30

| 09:30-09:45 | Begrüßung und Ausblick Kai Riedel und Dr. Franz Gresser, Geschäftsführer, ServiceRating GmbH |
|-------------|---|
| 09:45-11:00 | Churn Prevention, Kundenrückgewinnung und Cross Selling in der Forschung (Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg, Direktor des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim |
| 11:00-11:20 | Kaffeepause & Networking |
| 11:20-12:20 | Kundenwert – vielfältige Einsatzgebiete in der Praxis einer Direktbank Wolfgang Lanfer, Director & Head of Departement Kundendialog, Consorsbank BNP Paribas S.A., Niederlassung Deutschland |
| 12:20-13:20 | Mittagspause & Networking |
| 13:20-14:20 | Reagieren, bevor es zu spät ist: Einblicke in das Churn Management von NetCologne Kristiane Burg, Leitung Customer Relationship Management, NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH |
| 14:20-14:40 | Kaffeepause |
| 14:40-15:40 | Timing, Ton und Taschentücher – digitalisiertes und kundenwertorientiertes Winback Simone Deckers, Vertriebsleiterin Privat- und Gewerbekunden, lekker Energie GmbH |
| 15:45-16:00 | Abschluss, Verabschiedung und Ausblick |
| | |

Sichern Sie sich jetzt hier Ihre Teilnahme am Workshop.

Empfang der Teilnehmer

JETZT ANMELDEN

Teilnehmer des TOP SERVICE Deutschland oder TOP SERVICE Österreich 2019 erhalten ein kostenfreies Ticket. Nimmt Ihr Unternehmen nicht am TOP SERVICE Deutschland oder Österreich 2019 teil oder möchten Sie Teilnehmer über Ihre Freikarte hinaus benennen, so kostet die Teilnahme an dem ServiceRating Expertenforum 490 Euro pro Person.







