

PRESSEINFORMATION – September 2009

Phrasen gehören in die Politik, nicht ins Kundenmanagement!

- **Steve Woods: Neue Techniken der Kundenansprache**
- **Ronald Focken: Aktuelle Trends im Handel**
- **Thomas Hellerich: Mit Service Menschen begeistern**

Bei uns dreht sich alles um die Kunden, Unsere Kunden sind die wahren Könige, Bei uns zählen nur Sie – Unternehmen lassen sich eine Menge einfallen, um Kunden zu überzeugen, dass alle Prozesse wirklich an Ihnen ausgerichtet sind. Schaut man allerdings hinter die Kulissen merkt man schnell, dass es nicht weit her ist mit der „Kundenorientierung“. Sie wird zwar immer wieder propagiert, aber kaum gelebt. „Dabei ist gerade die Ausrichtung der Unternehmensprozesse an den Kundenwünschen ein entscheidender Wettbewerbsvorteil“, unterstreicht Ralf Korb, Projektleiter der CRM-expo (www.crm-expo.de) beim Veranstalter asfc – atelier scherer fair consulting in Fürth. „Wer es schafft mit intelligenten Konzepten und Lösungen die Bedürfnisse seiner Kunden schneller, punktgenauer und besser zu erfüllen als die Konkurrenz, hat gewonnen.“ So bietet die CRM-expo am 8. und 9. Oktober in Nürnberg den Besuchern eine Fülle an Informationen rund um das Thema Kundenbeziehungsmanagement. Gerade die Verbindung von Messe und Kongress unter einem Dach bietet den Besuchern einen echten Mehrwert. Sie können Systeme ad hoc auf ihren Bedarf hin prüfen, mit den unterschiedlichsten Experten sprechen, sich mit Anwendern austauschen und sich von den Vorträgen internationaler CRM-Spezialisten in die CRM-Zukunft entführen lassen. Dabei spielt aber der Praxisbezug immer eine große Rolle: „Wer unsere Messe besucht, soll CRM in und für die Praxis erleben. Er soll Werkzeuge und Lösungen an die Hand bekommen, die es ihm in seinem Unternehmensalltag erlauben, CRM in neuer Qualität und nicht als Phrase umzusetzen. Denn Kunden merken sehr schnell, ob Unternehmen es ernst meinen mit ihrer Kundenorientierung“, erläutert Ralf Korb. „Allerdings schauen wir auch über den Tellerrand hinaus und wagen ein Blick ins CRM 3.0.“ So wird es in diesem Jahr neben den CRM-Basics wieder eine Vielzahl von Vorträgen zu aktuellen Technologien und Trends auf der CRM-expo geben.

Seite 1 von 2

Informationen:

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh
Ralf Korb – Leiter Business Development + IT-Messen
Hermann-Glockner-Straße 5, 90763 Fürth
Telefon: 0911 970058-0, Fax: 0911 970058-66
E-Mail: info@asfc.de
Internet: www.asfc.de

Medienservice:

agentur marks
Marciel Riemann
Waldstraße 49, 90763 Fürth
Telefon: 0911 76661-0, Fax: 091176661-10
E-Mail: presse@agentur-marks.de
Internet: www.agentur-marks.de

Digital Body Language

Spannend werden dabei für die Besucher die hochkarätigen Key-Notes u.a. von Steve Woods (CTO und Mitgründer von ELOQUA), einer der amerikanischen Top-CRM-Spezialisten und Gewinner des Frost & Sullivan CRM Innovators Award 2009, sein. Er referiert über „digitale Körpersprache“. Sein Vortrag „Digital Body Language: Deciphering Customer Intentions in a Online World“ eröffnet ganz neue Sichtweisen auf Kommunikationskanäle im Web 2.0 und der Zukunft.

Trends im Handel

Etwas handfester ist das Thema von Ronald Focken. Der Geschäftsführer der Serviceplan Gruppe, einer der führenden Agenturen für innovative Kommunikation, stellt auf der CRM-expo erstmals die Ergebnisse der Serviceplan-Studie zum Thema „Aktuelle Trends im Handel“ vor.

Mit Service Menschen begeistern

Das ist das Thema von Thomas Hellerich, Vorstand der Samhammer AG. Er wird in seinem Vortrag „Die Zukunft des Service“ skizzieren und aufzeigen, wie Menschen, Wissen und Prozessen mit einem Werkzeug weltweit verbunden werden können – um die hohe Service-Qualität und Service-Produktivität nachhaltig zu erhöhen.

Informationen zur Messe und zum Kongress finden Besucher auf der Homepage der CRM-expo (www.crm-expo.com). Hier können sich Interessierte auch unverbindlich vorregistrieren und einen vergünstigten Eintritt sichern.

Daten und Fakten zur CRM-expo:

CRM-expo Messe und Kongress

Öffnungszeiten: 8. und 9.10.2009 jeweils von 9.00 – 18.00 Uhr

Veranstaltungsort: NürnbergMesse, Halle 12, Messezentrum Nürnberg

Preise:

Vorregistrierte Besucher

1 Messe- und Kongresstag, 30,- EURO

2 Messe- und Kongresstage, 55,- EURO

Preise vor Ort

1 Messe- und Kongresstag, 50,- EURO

2 Messe- und Kongresstage, 85,- EURO

Informationen:

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh
Ralf Korb – Leiter Business Development + IT-Messen
Hermann-Glockner-Straße 5, 90763 Fürth
Telefon: 0911 970058-0, Fax: 0911 970058-66
E-Mail: info@asfc.de
Internet: www.asfc.de

Medienservice:

agentur marks
Marciel Riemann
Waldstraße 49, 90763 Fürth
Telefon: 0911 76661-0, Fax: 091176661-10
E-Mail: presse@agentur-marks.de
Internet: www.agentur-marks.de