

## Presseinformation | Juli 2011

CRM-expo – Die Messe für das bessere Kundenbeziehungsmanagement

---

### Die ersten Kongress-Highlights stehen fest

- **Key-Notes von Winters, Nitsche und Schuler**
- **Strategien, Trends, Erfolgsfaktoren und Best-Practices**
- **CRM für alle Unternehmensgrößen**

Das Besondere an der CRM-expo (5. und 6. Oktober 2011, Messe Nürnberg) ist die Verbindung von Messe und Kongress. Unter einem Dach und zu einem Preis erhalten Führungskräfte aus Industrie, Handel und Dienstleistung wertvolles Praxis-Wissen, Experten-Know-how und Anwendungsbeispiele rund um die Themen Kundenbindung, Neukundengewinnung, Kundenbeziehungsmanagement und -pflege.

#### Spannende Key-Notes für die Besucher

Auch 2011 gibt wieder eine Fülle von spannenden Kongress-Beiträgen. Neben der Reihe „CRM @ its best“ mit den Siegerkonzepten der Finalisten des CRM Best Practice Award dürfen sich Besucher auf Key-Notes, Highlights und Software-Tests freuen. Erneut werden etwa Phil Winters, der „Vater“ von Customer Intelligence, der Marketing- und Vertriebsexperte Prof. Dr. Winkelmann und der Schweizer CRM-Experte Dr. Christian Huld mit ihren Vorträgen für Mehrwerte sorgen. In diesem Jahr neu dabei sind u.a. Martin Nitsche und Helga Schuler.

#### Beziehungen näher beleuchtet

Martin Nitsche, einer der führenden CRM- und Marketing-Experten Deutschlands und ehemals Leiter Marketing Privat- und Geschäftskunden bei der Commerzbank, wird in seiner Key-Note am 6. Oktober im Rahmen des CRM-expo-Kongresses „Marketing und CRM als Service am Kunden“ den Begriff „Beziehungen“ näher beleuchten. „Welche Beziehungen gehen Menschen ein?“, „Was ist Menschen bei Beziehungen wichtig?“, „Wo gehen Menschen Beziehungen ein?“ oder „Wie gehen Menschen Beziehungen ein?“ heißen seine Fragestellungen.

#### Motivation und Produktivität

„Zum Lächeln verpflichtet – Motivation und Emotional Power für Mitarbeiter in Service und Vertrieb“ und „Der neue Innendienst – mehr Vertriebsproduktivität durch die interne Service-Firma“, sind die Titel von Helga Schulers Key-Note und Highlight-Vortrag. Frau Schuler ist eine der Pionierinnen in den Bereichen Telefon-Marketing und Service-Optimierung. Sie zeigt in ihrer Key-Note, wie es gelingt, mit Motivation und Gefühl Kunden zu binden sowie loyale Kunden zu gewinnen. Dabei geht es ihr um professionelle Gefühlsarbeit mit dem Ziel, ein gutes Gefühl, ein Lächeln beim Kunden und Mitarbeiter zu hinterlassen. In ihrem zweiten Vortrag zeigt Helga Schuler, wie Unternehmen mehr Vertriebsproduktivität durch die „interne Service-Firma (ISF)“ generieren können.

#### Strategien, Trends, Erfolgsfaktoren und Best-Practices

Unter den Vorträgen für den Kongress der CRM-expo sind neben bewährten Strategien und Erfolgsfaktoren wie „Ziele und Anforderungen für Ihr erfolgreiches Relationship-Management-

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: info@asfc.de, www.crm-expo.com

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhoeren > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: presse@agentur-zuhoeren.de

## Presseinformation | Juli 2011

### CRM-expo – Die Messe für das bessere Kundenbeziehungsmanagement

---

Projekt“, „Best Practice Methoden für die CRM-Tool-Auswahl“ oder „Datenqualität als Erfolgsfaktor“ auch viele Neue zu wichtigen, aktuellen Trends wie Social Media, Mobile CRM und Datenschutz, z.B.: „Wie Sie Communities und langfristige Beziehungen zu Ihren Kunden aufbauen!“, „Rechtskonforme Social Media Nutzung in der CRM-, Marketing- und Vertriebs-Praxis“, „Innovation oder Revolution im Vertrieb – Studien-Ergebnisse über den Trend zu Mobile CRM“ oder „Datenschutz-Gesetz 2012: Wie Sie Bußgelder und die Löschung Ihrer Kundendaten rechtssicher abwenden!“ heißen einige der Titel.

#### Beispiele aus dem Unternehmensalltag

Bei allen Vorträgen steht der Praxis-Bezug immer im Focus und zeigt sich besonders an Umsetzungsbeispielen wie „Vom Interessenten zum Kunden – vom Kunden zum Fan: Kundenbindungsprogramme für dauerhafte Kundenloyalität und Absatzsteigerung am Beispiel der Sto AG“, „myFestool-Services – Neue Wege in der Kundenbindung im Internet“, „CRM-Speed: Weltweite CRM-Einführung bei der Drägerwerk AG & Co. KGaA“ oder „Social Media Excellence bei der Deutschen Post – erfolgreiche Implementierung von Social Media im Konzern“.

#### CRM meets mobile business



Exklusiv präsentiert die CRM-expo in diesem Jahr die neue mobile business area. Hier werden Trends und Technologien, Services, Anwendungen und Best-Practices des mobile business vorgestellt. „Android, iOS, bada, Windows Phone ...: Welche Plattform bietet was und auf welchen Wegen erreiche ich sie alle?“ über „Sichere und effiziente Integration mobiler Geräte in die Unternehmens-IT“ bis hin zu „Traveller Tracking – Sicherheit auf Reisen“ heißen einige der Vortragsthemen, die sich den mobilen Anwendungen und Services annehmen.

#### CRM für alle Unternehmensgrößen

„Noch sind wir bei der Sichtung aller Themen, aber die oben genannten Titel zeigen schon jetzt, dass die CRM-expo erneut ein spannendes, praxisorientiertes Programm mit Mehrwert für alle Unternehmensgrößen bietet“, so Ralf Korb, Projektleiter der CRM-expo und langjähriger CRM-Experte. „CRM ist heute in vielen Unternehmensbereichen nicht nur ein integraler und wichtiger Bestandteil, CRM ist die Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg und Wachstum“, so Ralf Korb. Denn entscheidend für den Erfolg aller Unternehmen sind dauerhaft gute Kundenbeziehungen.

Welche Lösung bzw. welche Strategie die richtige für die jeweilige Anforderung und Unternehmensgröße ist, zeigt die CRM-expo im Herbst (5. und 6. Oktober, Messe Nürnberg). Sowohl Entscheidungsträger aus mittelständischen Unternehmen als auch Konzernen finden hier die passenden Strategien und Konzepte für noch mehr Erfolg bei ihrem Kundenbeziehungsmanagement und ihrer Neukundengewinnung.

Weitere Informationen unter [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com) und [www.mobile-business-area.de](http://www.mobile-business-area.de)

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de), [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhören > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: [presse@agentur-zuhören.de](mailto:presse@agentur-zuhören.de)