

Pressemitteilung

Management Circle AG

Eschborn, den 6. Juli 2007

Rückblick: CRM World 2007 – der Kunden- Kongress

**Vom 2. bis 5. Juli kamen in Frankfurt zum siebten Mal die
Entscheidungsträger im Customer Relationship Management
zusammen**

**Unter dem Motto „Kundenzentrierung geht vor Technik-Einsatz“ diskutierten
mehr als 30 Referenten und 100 Teilnehmer über kreative und
erfolgversprechende Strategien zur Kundenbetreuung. Auf große Resonanz
stießen im Fachpublikum unter anderem die aktuellen Brennpunktt Themen
second life und Web 2.0.**

Einen umfassenden Einblick in die Thematik ermöglichte am ersten Kongresstag Dr. Christian Bachem, 2. Vorsitzender Web Excellence Forum e.V. und Gründer der Strategieberatung .companion. Im Mittelpunkt seines Beitrags stand die Frage, wie das Beziehungsmanagement in Zeiten von mySpace, YouTube und Wikipedia aussieht und welche Rolle die Nutzerbeteiligung als treibende Kraft in der digitalen Welt von morgen einnimmt. Interessante Einsichten in das Customer Development in der Mobilfunkbranche bot Dirk Walter, Team Manager Customer Retention bei der E-Plus Mobilfunk GmbH & Co.KG. Er informierte anhand von Development- und Retention-Kampagnen über die Möglichkeiten zur langfristigen Erhaltung bestehender Kundenbeziehungen.

Mehrere parallele Fachforen boten zudem an beiden Kongresstagen Gelegenheit, spezielle CRM-Schwerpunkte zu vertiefen. Im Fokus standen unter anderem die

Themen „Strategische Neukundengewinnung“, „Optimales Beschwerdemanagement“ und „CRM-Controlling“. Einiges an Diskussionsstoff lieferte das Fachforum „Kundenzufriedenheit messen“. Der Herausforderung, Kundenbindung präzise zu bestimmen, Daten zielorientiert zu analysieren und die Ergebnisse transparent zu reporten, stellte sich Martin Huzele, Spezialist Marktforschung bei der ING-DiBa AG. Gemeinsam mit den debattierfreudigen Teilnehmern erörterte er Wege, um mit Zufriedenheit die Loyalität des Kunden zu steigern.

Als sportlicher Höhepunkt der Veranstaltung erwartete die Experten schließlich ein Beitrag von Erich Rutmöller, dem Chefausbilder des DFB, zum Thema Leistungsmotivation. Von ihm erhielten die Teilnehmer unter anderem Antworten auf die Frage, welche Rolle Vorgesetzte, Trainer und Projektleiter bei der Motivation von Teams und Mitarbeitern spielen.

Der Kunden-Kongress CRM World 2007 wurde von einer Fachausstellung sowie Vorkongress- und Vertiefungsseminaren begleitet.

Kontakt für die Redaktion (bitte nicht veröffentlichen):

Jessica Dörr
Pressereferentin
Management Circle AG
Hauptstr. 129
D-65760 Eschborn
Tel/Fax: 0 61 96/ 47 22- 801/ -655
Email: presse@managementcircle.de