

14.09.2006

**CRM - ein Einblick in das Kundenmanagement**

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

hiermit laden wir Sie zur nächsten Veranstaltung aus unserer Reihe „Forum 7-it“ ein.

- Datum:** Dienstag, der 26. September 2006
- Uhrzeit:** Von 18:30 bis etwa 21:00 Uhr
- Ort:** King´s Hotel, Dachauer Strasse 13 (5 Gehminuten vom Hauptbahnhof entfernt)
- Referent:** Herr Dipl.-Ing. Markus Zensen (Firma Loyalty Partner GmbH - <http://www.loyaltypartner.com>)
- Titel:** **CRM (Customer Relationship Management) - ein Einblick in das Kundenmanagement**
- Inhalt:** Wenn man sich Broschüren oder Internetauftritte von Unternehmen ansieht, dann liest man fast überall den Satz „Kundenzufriedenheit und Kundennutzen haben bei uns die höchste Priorität“ oder ähnliches.

Die Praxis sieht oft anders aus: Die Mitarbeiter im Call Center kennen die Produkte des Unternehmens nicht, Mailings gehen an den Bedürfnissen der Kunden vorbei, Rechnungen sind für die Kunden nicht nachvollziehbar usw.

Herr Markus Zensen, beschäftigt bei der Firma *Loyalty Partner GmbH*, die das erfolgreiche Bonusprogramm PAYBACK betreibt, wird uns in das Thema „Kundenmanagement und Kundenbindung“ einführen und mit uns darüber diskutieren.

**Geplanter Ablauf des Abends:**

- Analyse der Problematik
- Begriffsklärung
- Tipps und technische Lösungen für professionelles Kundenmanagement - auch für Selbständige und KMUs
- Diskussion

**Moderation:** Dipl.-Ing. Horst Härtel

**Teilnahmegebühr:** 15 Euro (inklusive Getränke und Butterbrezen)

Bitte geben Sie uns (per E-Mail) Bescheid, ob Sie an dieser Veranstaltung teilnehmen werden. Wir freuen uns über Ihr Kommen.

Mit freundlichen Grüßen

