

# WERTVOLLE KUNDEN

*Cross Selling, Churn Prevention und Kundenrückgewinnung*

Kranhäuser Köln



## 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**



Prof. Christian Homburg



Kai Riedel



Dr. Franz Gresser

## PROGRAMM

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

**Sichern Sie sich jetzt hier Ihre Teilnahme am Workshop.**

**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 490Euro pro Person.