

defacto. callcenter | dialog



**Neue Energie für Ihre
erfolgreiche Kundenbindung!**
Einladung zum Praxisseminar.

www.defacto-callcenter.de
www.marketing-resultant.de

Nachhaltigkeit im Kundenmanagement.

Unternehmen sehen sich immer stärker mit der steigenden Wechselbereitschaft ihrer Kunden konfrontiert. Meistens entscheidet dabei der Preis – das auf den ersten Blick einzig erkennbare Differenzierungsmerkmal. Binden Sie Ihre Kunden langfristig. Wir liefern Ihnen dazu gerne die nötige Energie!

In einem **kostenlosen Seminar:**

Termin: 8. September 2010

Ort: Hyatt Regency Mainz, Malakoff-Terrasse 1, 55116 Mainz, www.mainz.regency.hyatt.com

Ihre Gastgeber:

defacto.call center & dialog



Gerald Schreiber
Geschäftsführender
Gesellschafter



Johan Fröhberg
Bereichsleiter



Andreas Greiner
ITK-Leiter

Der Dialogmarketing-Dienstleister mit Schwerpunkt Customer Care arbeitet in den Bereichen Kundenbindung und -gewinnung für Mobilfunkanbieter, Krankenkassen, Banken, Versicherungen, Energieversorger und die Industrie. 1989 gegründet, beschäftigt das inhabergeführte Unternehmen heute 700 Mitarbeiter an den Standorten Erlangen, Nürnberg, Amberg und Istanbul.

www.defacto-callcenter.de

Marketing Resultant



Harald Henn
Geschäftsführer

Der unabhängige Call-Center- und CRM-Experte unterstützt Unternehmen bei der Optimierung von Marketing- und Vertriebsprozessen. In Fachberäten und auf Veranstaltungen informiert er regelmäßig über aktuelle Entwicklungen und Chancen im Kunden-beziehungs-Management.

www.marketing-resultant.de

Seminar-Agenda:

Jetzt kostenlosen Seminar-Platz reservieren!

Einfach per Fax an: 09131.772.2325

oder E-Mail an: sandra.daschner@defacto.de

10:00 Uhr	Begrüßung
10:15 Uhr	„Differenzierung durch wertorientierte Markenausrichtung“, Gerald Schreiber
11:00 Uhr	„Chancen im Kundenbeziehungs-Management“, Harald Henn .Was erwarten Kunden? .Was motiviert Kunden? .Welche Differenzierungsmöglichkeiten bei Kundenbindungs-Maßnahmen gibt es? .Was kann man aus anderen Branchen an erfolgreichen Beispielen übertragen?
11:45 Uhr	Kaffeepause
12:15 Uhr	„Kundenbindung live – Bericht aus der Praxis im Service-Center“, Johan Fröhberg .Welche Rolle der Kunde bei vielen immer noch spielt. .Nur Kunden, die man kennt, können gezielt gebunden werden. .Allheilmittel externer Vertrieb und Neukundenakquise? .Die Schwierigkeiten der Kundenzufriedenheitsanalyse und Alternativen dazu.
13:00 Uhr	Mittagspause
14:00 Uhr	„Software-Neuheit Speech Analytics – Lernen Sie aus Ihren Kundenkontakten“, Andreas Greiner .Die Strategie hinter der Lösung – Warum Sprachanalyse im Kundenkontakt wertvoll ist? .Vorstellung des innovativen Tools .Anwendung bei defacto.call center & dialog .Einsatzmöglichkeiten
14:45 Uhr	„Social Media“, Harald Henn .Was facebook, twitter und youtube für Ihr Unternehmen bedeuten? .Social Media Monitoring – Wissen Sie, was über Sie wie gesprochen wird? .Social Media strategisch planen und umsetzen .Einsatzmöglichkeiten – Best Practice
15:30 Uhr	Resümee, Ausklang bei Kaffee und Kuchen

Wertvolle Dialoge für glücklichere Kunden.

defacto call center GmbH	Am Pestalozziring 1 - 2 91058 Erlangen	Telefon + 49 (0) 91 31. 772. 0 Fax + 49 (0) 91 31. 772. 232 5	E-Mail callcenter@defacto.de www.defacto-callcenter.de
Marketing Resultant Harald Henn	Karmeliterplatz 4 55116 Mainz	Telefon + 49 (0) 61 31. 463. 421 Mobil + 49 (0) 176. 2324. 0823	henn@marketing-resultant.de www.marketing-resultant.de