

defacto gruppe
Am Pestalozziring 1 - 2
91058 Erlangen

Tel + 49 (0) 91 31 . 7 72.0
Fax + 49 (0) 91 31 . 7 72 . 25 23
info@defacto.de

www.defacto.de

Special Versicherungen

Wie Sie Ihr Kundenpotenzial effektiv nutzen

Einladung zum Info-Seminar am Dienstag, den 28.03.2006, im defacto Business Center in Erlangen

defacto gruppe: defacto marketing GmbH defacto call center GmbH defacto software GmbH
defacto kreativ GmbH defacto teleservice GmbH defacto research GmbH

Wie Sie Ihr Kundenpotential effektiv nutzen

Fragen Sie – wir kümmern uns um die Details

Stellen Sie sich als Marketing- oder Vertriebsverantwortlicher regelmäßig eine oder mehrere der folgenden Fragen...

- Wie nutze ich mein Kundenpotential effektiv?
- Wie steigere ich die Qualität meines Kundenservices?
- Wie schaffe ich eine kontinuierliche Auslastung für meinen Vertrieb?
- Wie bediene ich meine Kunden bedarfs- und bedürfnisgerecht?

...dann freuen Sie sich auf das Programm unseres Info-Seminars am 28.03.2006:

9:30 Uhr	Empfang
10:00 Uhr	Begrüßung und Einleitung ins Thema
10:15 Uhr	Aktives Verkaufen im Customer Care Kai Sievers, Geschäftsführer Vertrieb, defacto call center GmbH
11:00 Uhr	Qualitätsmanagement und Key Performance Indicators (QM Methodik am Benchmark Mobilfunk – Qualitätsmessung im Kundenservice. Nutzen und Aufwand) Klaus-Rainer Münch, Bereichsleiter, defacto call center GmbH
11:45 Uhr	Diskussion / Feedback
12:00 Uhr	Mittagspause

12:45 Uhr	Kundenbindungsprogramme in der Assekuranz – Status quo und Perspektiven Marcus Wailersbacher, Leiter Vertrieb & Consulting, defacto marketing GmbH
13:30 Uhr	Kundenwertpotenziale ermitteln und optimal nutzen Dr. Jens Cornelsen, Geschäftsführer, defacto research & consulting GmbH
14:15 Uhr	Zusammenfassung, Gelegenheit zur Diskussion und einem Rundgang
16:00 Uhr	Ende der Veranstaltung

Seien Sie beim Thema Kundenmanagement hellwach – und dann: Schlafen Sie gut!

Hier einige Übernachtungsmöglichkeiten in und um Erlangen, die wir Ihnen empfehlen können:

Dorint Novotel Erlangen (ca. 7 km),
www.tagungshotel.com/hotel_1070541461.htm

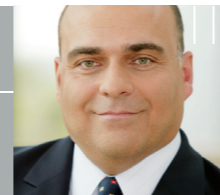
Schindlerhof, Nürnberg-Boxdorf (ca. 8 km),
www.schindlerhof.de

Hotel Pyramide, Fürth (ca. 14 km),
www.pyramide.de

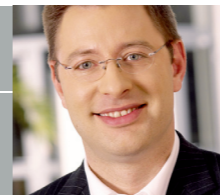
Referenten:



Kai Sievers,
Geschäftsführer Vertrieb,
defacto call center GmbH



Klaus-Rainer Münch,
Bereichsleiter,
defacto call center GmbH



Marcus Wailersbacher,
Leiter Vertrieb & Consulting,
defacto marketing GmbH



Dr. Jens Cornelsen,
Geschäftsführer,
defacto research & consulting GmbH