

## Arbeitskreis Kundenmanagement

Steigende Angebotstransparenz und sinkende Kundenloyalität machen ein **systematisches Management der Kundenbeziehungen zum entscheidenden Erfolgsfaktor**. Unternehmen erkennen zunehmend, dass Service und Interaktionen mit dem Kunden zu den Schlüsselfaktoren zukünftigen Wachstums geworden sind. Maßgebend ist ein am Kundenwert orientiertes, ganzheitliches Vorgehen bei dem Aufbau und der Pflege von Kundenbeziehungen sowie bei der Unterstützung aller Vertriebskanäle. Gezieltes **Kundenmanagement** liefert hier einen Lösungsbeitrag.

**Kundenmanagement** bedeutet, Kundenbeziehungen während des gesamten Kundenlebenszyklus effizient und profitabel zu gestalten. Im Mittelpunkt stehen die verfügbaren Kundendaten, die unter Verwendung geeigneter Systeme eine detaillierte Kundensicht ermöglichen. Das Ergebnis ist ein **umfassendes Kundenbeziehungsmanagement** mit leistungsstarken Funktionen für die Planung, Durchführung und Steuerung sämtlicher kundenzentrierter Aktivitäten über alle Kontaktkanäle hinweg.

Der **Arbeitskreis Kundenmanagement** bietet Teilnehmern aus Versicherungsgesellschaften ein regelmäßiges Forum für die Diskussion aktueller Entwicklungen und Lösungen im Bereich Kundenmanagement. In praxisorientierten Referaten werden Trends und Erfahrungsberichte präsentiert sowie ausgewählte Produkte und Lösungen vorgestellt und diskutiert. Ziel des Arbeitskreises ist es, den Teilnehmern Entscheidungshilfen zur Beurteilung ihrer eigenen Aktivitäten zu liefern.

### Themenschwerpunkte

Die Themenschwerpunkte für die aktuellen Arbeitskreissitzungen werden gemeinsam mit den Teilnehmern festgelegt. Beispiele:

Kundenwertermittlung und –analysen, Kennzahlen für das Kundenmanagement, Leadgenerierung und Leadmanagement, Kundensegmentierung, Zielgruppenmanagement, Maßnahmen zur Kundenbindung, Beurteilung der Wirtschaftlichkeit von Kundenmanagement-Systemen, Storno-Verhinderung, Beschwerdemanagement, Nutzung neuer Medien zur Unterstützung im Kundenmanagement, ...

### Leistungen und Termine

Die Mitgliedschaft im Arbeitskreis Kundenmanagement ist ausschließlich Versicherungsgesellschaften vorbehalten.

- Drei eintägige Workshops pro Jahr, jeweils von 10:00 Uhr bis 16:30 Uhr, die **zwei Personen** eines Unternehmens – selbstverständlich auch wechselnde Teilnehmer – besuchen können
- Inhaltlicher Ablauf der Arbeitskreistreffen: Vormittags Vorträge, gemeinsames Mittagessen, nachmittags Vorträge, Diskussion und Festlegung der Themen für das nächste Treffen.
- Geleitet wird der Arbeitskreis von Dr. Frank Kersten, AMC Münster
- Termine 2014: 19.03. / 16.06. / 17.09.

### Konditionen

Teilnahme für ein Kalenderjahr zum Preis von 2.650,- Euro zzgl. 19% MwSt. für zwei Personen eines Versicherungsunternehmens. Für 2014 werden anteilig 1.800,- Euro zzgl. 19% MwSt. berechnet. Bei Bedarf können für die genannten Teilnehmer andere Personen der Gesellschaft an den Arbeitskreissitzungen teilnehmen. Die Mitgliedschaft verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, soweit nicht mit einer Frist von einem Monat zum Jahresende gekündigt wird.

Stand 02/2014, Änderungen vorbehalten.

Ansprechpartner: Dr. Frank Kersten, AMC Finanzmarkt GmbH, Tel.: 0221/997868-10, Email: [kersten@amc-forum.de](mailto:kersten@amc-forum.de)

## Fax von

---

---

---

**an AMC Finanzmarkt GmbH, Fax 0221/997868-20  
z. H. Dr. Frank Kersten**

## Arbeitskreis Kundenmanagement

**Ja**, wir werden Mitglied im Arbeitskreis Kundenmanagement.

Die Gebühr für die Mitgliedschaft beträgt 2.650,- EUR pro Jahr für zwei Teilnehmer, in 2014 anteilig 1.800,- Euro. Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. 19% MwSt. Die unten genannten Teilnehmer sind die Hauptansprechpartner für diesen Arbeitskreis. Bei Bedarf können für diese Teilnehmer andere Personen der Gesellschaft an den Arbeitskreissitzungen teilnehmen. Die Mitgliedschaft verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von einem Monat zum Jahresende gekündigt wird.

### **Ansprechpartner 1:**

### **Ansprechpartner 2:**

Name:	<hr/>	<hr/>
Funktion:	<hr/>	<hr/>
Abteilung:	<hr/>	<hr/>
Telefon:	<hr/>	<hr/>
E-Mail:	<hr/>	<hr/>

---

Datum

Unterschrift