

## KUNDEN ZU FANS MACHEN – DER HERZBLUTFAKTOR MITARBEITER

KEYNOTES VON: dm Drogeriemarkt und Deutsche Kreditbank  
BEST PRACTICES VON: HSE24, domino-world, THIMM und IKK classic  
Plenumsvorträge, Best-Practice-Foren und Diskussionsrunden

**SIEGERKONFERENZ**  
LERNEN VON DEN  
**BESTEN**

DEUTSCHLANDS  
KUNDENCHAMPIONS  
2018

**DAS FINALE**

**F.A.Z.-INSTITUT**

[www.deutschlands-kundenchampions.de](http://www.deutschlands-kundenchampions.de)

**PREISVERLEIHUNG**  
FEIERN MIT DEN  
**BESTEN**

DIENSTAG, 8. MAI 2018



ATRIUM HOTEL MAINZ

## VERANSTALTER UND INITIATOREN

---



**Roman Becker**  
Geschäftsführender Gesellschafter

Dekan-Laist-Straße 17a | 55129 Mainz  
Telefon: (0 61 31) 3 28 09-0  
E-Mail: becker@forum-mainz.de



**Dr. Gero Kalt**  
Geschäftsführer

Frankenallee 68-72 | 60327 Frankfurt am Main  
Telefon: (069) 75 91-3083  
E-Mail: g.kalt@faz-institut.de



**Claudia Welker**  
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

August-Schanz-Str. 21A | 60433 Frankfurt am Main  
Telefon: (069) 9 54 24-0  
E-Mail: claudia.welker@dgg.de

## PARTNER

---



**Leif Steinbrinker**  
Geschäftsführender Gesellschafter  
Breidenbacherstraße 8-10 | 55116 Mainz  
Telefon: (0 61 31) 89 28-500  
E-Mail: leif.steinbrinker@2HM.com



**Matthias Vogel**  
Leiter Marketing & Communication  
August-Schanz-Str. 21 | 60433 Frankfurt am Main  
Telefon: (069) 9 54 27-0  
E-Mail: matthias.vogel@dqs.de

## MEDIENPARTNER

---



# Einladung

Um nachhaltig erfolgreich zu sein, brauchen Unternehmen Fans – zufriedene und emotional gebundene Kunden. Kontakte vom Unternehmen zum Kunden sind bei der Stärkung der emotionalen Bindung und der Steigerung der Fan-Quote ein wesentlicher Hebel.

Doch: Jeder Euro, den Sie in den Kundenservice, Kundenkontaktpunkte, Customer Journeys oder das Beschwerdemanagement investieren, ist nur so viel wert, wie die Mitarbeiter, die hinter den Prozessen stehen. Der Herzblutfaktor Mensch macht den entscheidenden Unterschied! Das ist eine der zentralen Erkenntnisse aus 10 Jahren Deutschlands Kundenchampions und gut 100.000 geführten Interviews. Dabei ist es für diesen Herzblutfaktor nicht entscheidend, ob ein direkter Kontakt zum Kunden besteht – auch auf digitalem Weg können Unternehmen eine spürbare Emotionalisierung erreichen.

Beim FINALE berichten ausgezeichnete Unternehmen aus B2B und B2C direkt aus ihrer Praxis und zeigen, mit welchen Strategien, Maßnahmen und Tools sie die emotionale Bindung ihrer Mitarbeiter und Kunden stärken und die Fan-Quoten steigern.

Am Abend werden dann die Sieger der neuen Wettbewerbsrunde Deutschlands Kundenchampions bekannt gegeben und feierlich ausgezeichnet. Gemeinsam mit unseren Partnern freuen wir uns schon jetzt auf eine ganz besondere Veranstaltung und auf Ihr Kommen.



**Roman Becker**

forum! Für beste Beziehungen



**Dr. Gero Kalt**

F.A.Z.-Institut



**Claudia Welker**

Deutsche Gesellschaft für Qualität

## Moderation



**Daniela Bublitz**  
Kommunikationsexpertin und  
Eventmoderatorin

## Referenten



**Anita Saathoff**  
Mitglied der Geschäfts-  
leitung, forum! Für beste  
Beziehungen



**Prof. Dr. Sven Henkel**  
European Business School,  
Professor für Konsumenten-  
verhalten und Verkauf



**Tilo Hacke**  
Mitglied des Vorstands,  
Deutsche Kreditbank AG



**Prof. Dr. Gregor Daschmann**  
Vorsitzender des Initiato-  
renkreises Deutschlands  
Kundenchampions

# Programmübersicht

- 9:00 Uhr **Empfang der Teilnehmer, Check-in**
- 9:45 Uhr **Begrüßung durch die Moderatorin**  
Daniela Bublitz
- 10:00 Uhr **Mit Herzblut Kunden zu Fans machen: So steigern Sie die Fan-Quote unter Ihren Mitarbeitern und Kunden**
- **Anita Saathoff**, forum! Für beste Beziehungen - Initiator Deutschlands Kundenchampions
- 10:45 Uhr **Behavioral Branding in digitalen Zeiten: Die Marke als Identifikationsanker für Mitarbeiter**
- **Prof. Dr. Sven Henkel**, European Business School
- 11:30 Uhr **KAFFEEPAUSE UND NETWORKING**
- 12:15 Uhr **+++ KEYNOTE +++**  
**DKB - das kann Bank: Mit Digitalisierung zu mehr Customer Centricity**
- **Tilo Hacke**, Deutsche Kreditbank AG - Deutschlands Kundenchampion 2017
- 13:00 Uhr **Experten-Talk: Digitalisierung, Chatbots, Artificial Intelligence: Brauchen wir für exzellenten Kundenservice überhaupt noch Menschen?**
- **Prof. Dr. Gregor Daschmann**
  - **Malte Fiegler**
  - **Prof. Dr. Matthias Gouthier**
  - **Harald Henn**

13:30 Uhr **BUSINESS LUNCH UND NETWORKING**



ab 14:30 Uhr **PARALLELE FACHFOREN**  
**1. Best of 10 Jahre Deutschlands Kundenchampions**, siehe Seite 6  
**2. Best of Fan-Prinzip**, siehe Seite 6

16:15 Uhr **Der perfekte Chef: Wie Sie Menschen schätzen, gewinnen und motivieren**

- **Dr. Dr. Cay von Fournier**, Unternehmer, Arzt, Trainer, Buchautor und Top-Speaker

17:00 Uhr **Ende der Konferenz und Übergang zum Sektempfang**

18:30 Uhr **Beginn der feierlichen Preisverleihung „Deutschlands Kundenchampions 2018“**

- Begrüßung der Gäste

**+++ KEYNOTE +++**

**Omni-Channel-Retailing: dm-Fanservice im digitalen Zeitalter**

- **Erich Harsch**, dm-drogerie markt GmbH + Co. KG
  
- Feierliche Preisverleihung und Sieger-Talk

20:15 Uhr **SIEGERFEIER MIT FESTLICHEM BUFFET**

Änderungen vorbehalten.

## Referenten



**Malte Fiegler**

Leiter Innovation, Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ)



**Prof. Dr. Matthias Gouthier**

Direktor Center for Service Excellence, Universität Koblenz-Landau



**Harald Henn**

Geschäftsführender Gesellschafter, Marketing Resultant GmbH



**Dr. Dr. Cay von Fournier**

Unternehmer, Arzt, Trainer, Buchautor und Top-Speaker



**Erich Harsch**

Vorsitzender der Geschäftsführung, dm-drogerie markt GmbH + Co. KG

## Referenten



### Vicky Giourga

Bereichsleiterin Customer Experience, Supply Chain & Studio Operations und Mitglied der Geschäftsleitung, HSE24



### Lutz Karnauchow

Gründer und Vorstand, domino-world



### Dietmar Flörke

Leiter Bereich Qualitätsmanagement, IKK classic



### Michael Weber

Leiter Marketing, THIMM Group GmbH + Co. KG



## PARALLELE FACHFOREN

### Fachforum 1

### „Best of 10 Jahre Deutschlands Kundenchampions“

#### CustomerCentricity@HSE24

- **Vicky Giourga**, Home Shopping Europe GmbH (HSE24) – Deutschlands Kundenchampion 2013, 2014, 2015, 2016, 2017

#### Emotion und Sinn - wie man Mitarbeiter und Kunden bindet

- **Lutz Karnauchow**, domino-world – Deutschlands Kundenchampion 2008, 2009, 2010, 2014, 2016

### Fachforum 2

### „Best of Fan-Prinzip“

#### Das Fan-Prinzip in der IKK classic: KPI – na klar. Aber noch wichtiger ist es als Matchplan für das Arbeiterteam

- **Dietmar Flörke**, IKK classic – arbeiten seit 2015 mit dem Fan-Prinzip

#### !FanBlock 17! – von Aufträgen über Kunden zu Fans

- **Michael Weber**, THIMM Group GmbH + Co. KG – arbeiten seit 2014 mit dem Fan-Prinzip

# Preisverleihung

Auch im 11. Jahr stellen sich wieder zahlreiche Unternehmen im Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ der Bewertung ihrer Kunden.



Der Wettbewerb ist seit jeher für alle Unternehmen offen, egal ob Mittelständler oder Großkonzern, ob B2B oder B2C. Denn nach Überzeugung der Initiatoren sind Spitzenleistungen in der Kundenbeziehung unabhängig von Branche und Ausrichtung möglich. Damit ist dieser Ansatz konsequent „vom Kunden her“ gedacht, denn die Kunden vergleichen Unternehmen und Kauf-erlebnisse auch über Branchengrenzen hinweg.

Die Grundlage für die Auszeichnung ist eine repräsentative Kundenbefragung, die telefonisch oder online durchgeführt wird. Die methodische Basis bildet das Fan-Prinzip. Alle Unternehmen, die in dieser Kundenbefragung eine überdurchschnittliche Fan-Quote erzielen, werden ausgezeichnet und erhalten das Zertifikat „Deutschlands Kundenchampion 2018“.

Wir freuen uns darauf, den Erfolg dieser Unternehmen gemeinsam zu feiern und die besten Unternehmen beim FINALE am 8. Mai 2018 in Mainz auf die Bühne zu holen. Seien Sie live dabei, wenn die dies-jährigen Sieger erstmals bekannt gegeben werden, und genießen Sie einen besonderen Abend – zum Aus- und Aufbau von Beziehungen, zum Erfahrungsaustausch und zum Feiern.

Erich Harsch, dm-Geschäftsführer, eröffnet den Abend mit einer inspirierenden Keynote zum Thema „Omni-Channel-Retailing: dm-Fan-service im digitalen Zeitalter“.



## KEYNOTE

„Omni-Channel-Retailing:  
dm-Fanservice im digitalen Zeitalter“,  
Erich Harsch, Vorsitzender der Geschäftsführung,  
dm-drogerie markt GmbH + Co. KG

DEUTSCHLANDS  
KUNDENCHAMPIONS  
2018

1. PLATZ

Ein Zertifikat von:

F.A.Z.-INSTITUT

www.deutschlands-kundenchampions.de

# Organisatorisches

## TERMIN UND VERANSTALTUNGSORT

**Dienstag, 8. Mai 2018**

Atrium Hotel Mainz

Flugplatzstr. 44 | 55126 Mainz

Telefon: (0 61 31) 4 91-0

E-Mail: [info@atrium-mainz.de](mailto:info@atrium-mainz.de)

[www.atrium-mainz.de](http://www.atrium-mainz.de)

## TEILNAHMEBEITRAG

**690 Euro** pro Person

Spezialkontingente:

- 6 Karten inkl. Firmentisch beim abendlichen Gala-Buffer zum Preis von 3.600 Euro
- 8 Karten inkl. Firmentisch beim abendlichen Gala-Buffer zum Preis von 4.800 Euro

Die Gebühr umfasst die Teilnahme an der Siegerkonferenz und an der Abendveranstaltung.

Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzl. MwSt.

## HOTELS

Wir haben für Sie im Atrium Hotel Mainz sowie im Novotel Mainz Zimmerkontingente zum Vorzugspreis reserviert, die Sie unter dem Stichwort „Deutschlands Kundenchampions“ abrufen können. Bitte nehmen Sie die Buchung und Abrechnung selbst vor.

### Atrium Hotel Mainz

Flugplatzstr. 44

55126 Mainz

Telefon: (0 61 31) 4 91-0

E-Mail: [info@atrium-mainz.de](mailto:info@atrium-mainz.de)

[www.atrium-mainz.de](http://www.atrium-mainz.de)

Übernachtung inkl. Frühstück (EZ):

145,00 Euro

### Novotel Mainz

Augustusstr. 6

55131 Mainz

Telefon: (0 61 31) 9 54-663

E-Mail: [h5407-re1@accor.com](mailto:h5407-re1@accor.com)

[www.novotel.com](http://www.novotel.com)

Übernachtung inkl. Frühstück (EZ):

127,00 Euro

JETZT ANMELDEN UNTER:

[www.deutschlands-kundenchampions.de/das-finale](http://www.deutschlands-kundenchampions.de/das-finale)

VERANSTALTER UND INITIATOREN

**forum!** | Marktforschung  
Beratung  
Umsetzung  
*Für beste Beziehungen*

**E.A.Z.-INSTITUT**

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**2HM**  
RESEARCH + CONSULTING

**Q&P**  
THE AUDIT COMPANY

**QZ** Qualität und  
Zuverlässigkeit

**Frankfurter Allgemeine**  
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

**kommunikations**manager