

**KUNDENBEZIEHUNGEN DIGITAL UND ANALOG**

KEYNOTES VON: **ING-DiBa AG** und **Porsche AG**  
BEST PRACTICES VON: **Adler, Schöck** und **Trilux**

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

DEUTSCHLANDS  
**KUNDENCHAMPIONS**  
**2017**

**DAS FINALE**

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

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

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

DONNERSTAG, 11. MAI 2017



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

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

**Dr. Gero Kalt**  
Geschäftsführer

Frankenallee 68-72 | 60327 Frankfurt am Main  
Telefon: (069) 75 91-12 94  
E-Mail: g.kalt@faz-institut.de



**Christoph Pienkoß**  
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

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

## PARTNER



## MEDIENPARTNER



## Einladung

Wir laden Sie herzlich zum diesjährigen FINALE von Deutschlands Kundenchampions ein – die großartige Siegerkonferenz und rauschende Preisverleihungs-Gala. Am 11. Mai 2017 versammeln sich Vordenker und Macher erfolgreichen Kundenbeziehungsmanagements zum gemeinsamen Erfahrungsaustausch.

Konferenzschwerpunkt in diesem Jahr: Kundenbeziehungsmanagement digital und analog. Lernen Sie von und mit den Besten: Deutschlands Kundenchampions erzählen auf der Siegerkonferenz

- wie sie sich auf die relevanten Kontaktpunkte zum Kunden fokussieren,
- wie sie die Kontaktpunkte zu einer begeisternden Kundenreise orchestrieren,
- wie sie den zentralen Kundennutzen treffen,
- welche Strategien und Werkzeuge sie für erfolgreiche Kommunikation wählen,
- kurz: wie sie Kunden zu Fans machen.

Freuen Sie sich auf seltene Einblicke der Top-Speaker und lassen Sie sich von neuen Erkenntnissen für die Mission intelligenter Kundenorientierung beflügeln!

Am Abend werden die Sieger des Wettbewerbs Deutschlands Kundenchampions bekannt gegeben und ausgezeichnet. Gedächtnis-Weltmeisterin Christiane Stenger eröffnet die feierliche Abendveranstaltung mit einem Impulsvortrag, der Sie auf die spannende Preisverleihung und die anschließende Feier mit den Siegerunternehmen einstimmt.

Gemeinsam mit unseren Partnern freuen wir uns auf eine ganz besondere Veranstaltung mit Ihnen.

**Roman Becker**  
forum! Für beste Beziehungen

**Dr. Gero Kalt**  
F.A.Z.-Institut

**Christoph Pienkoß**  
Deutsche Gesellschaft für Qualität

## Moderation



**Daniela Bublitz**  
Kommunikationsexpertin und  
Eventmoderatorin

## Referenten



**Roman Becker**,  
Geschäftsführender  
Gesellschafter,  
forum! Für beste Bezie-  
hungen



**Dr. Michael Löffler**,  
Vice President Customer  
Relations, Dr. Ing. h.c. F.  
Porsche Aktiengesellschaft



**Katharina Herrmann**,  
Vorstandsmitglied,  
ING-DiBa AG

# Programmübersicht

9:00 Uhr **Empfang der Teilnehmer, Registrierung**

9:45 Uhr **Begrüßung durch die Moderatorin**  
Daniela Bublitz

10:00 Uhr **Das Fan-Prinzip:  
Wie (erfolgreiche) Kontakte Kunden zu Fans machen**

- **Roman Becker**, Geschäftsführer Gesellschafter, forum! Für beste Beziehungen, Erfinder und Autor „Das Fan-Prinzip“ – Initiator Deutschlands Kundenchampions

10:30 Uhr **+++ KEYNOTE +++  
Kundenbegeisterung digital und real:  
Customer Experience Management bei Porsche**

- **Dr. Michael Löffler**, Vice President Customer Relations, Dr. Ing. h.c. F. Porsche Aktiengesellschaft – Deutschlands Kundenchampion 2014

11:15 Uhr **KAFFEEPAUSE UND NETWORKING**

12:00 Uhr **+++ KEYNOTE +++  
Der Kunde im Fokus**

- **Katharina Herrmann**, Vorstandsmitglied, ING-DiBa AG, u.a. zuständig für Marketing, Vertrieb und Kundendialog – Deutschlands Kundenchampion 2016

12:45 Uhr **BUSINESS LUNCH UND NETWORKING**

14:15 Uhr **PARALLELE FACHFOREN**

**Fachforum 1: Best-Practice B2B**, siehe Seite 6

**Fachforum 2: Best-Practice B2C**, siehe Seite 6

16:00 Uhr **Verstehen, was keiner sagt – mit Design Thinking Kundenbedürfnisse entdecken**

- **Dr. Benedikt Sommerhoff**, Leiter Innovation & Transformation, Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) – Initiator Deutschlands Kundenchampions

16:45 Uhr **Deutschlands Kundenchampions 2017 – wie gut sind die deutschen Unternehmen in puncto Kundenbeziehungsexzellenz aufgestellt?**

- **Interview mit Prof. Dr. Gregor Daschmann**, Vorsitzender des Initiatorenkreises Deutschlands Kundenchampions

17:00 Uhr **Zusammenfassung der Konferenzergebnisse**

17:15 Uhr **SEKTEMPFANG**

18:30 Uhr **Beginn der feierlichen Preisverleihung  
„Deutschlands Kundenchampions 2017“**

- Begrüßung der Gäste
- Impulsvortrag der Gedächtnis-Weltmeisterin Christiane Stenger
- Feierliche Preisverleihung und Sieger-Talk

20:30 Uhr **SIEGERFEIER MIT FESTLICHEM BUFFET**

## Referenten



**Dr. Benedikt Sommerhoff**,  
Leiter Innovation &  
Transformation, Deutsche  
Gesellschaft für Qualität  
e.V. (DGQ)



**Prof. Dr. Gregor  
Daschmann**, Vorsitzender  
des Initiatorenkreises  
Deutschlands Kunden-  
champions



**Christiane Stenger**,  
Gedächtnis-Weltmeisterin

## Referenten



**Michael Schmitz,**  
Vorstand, Schöck AG



**Joachim Geiger,**  
Geschäftsführer Marketing  
und Vertrieb international,  
TRILUX Group



**Leif Heppner,**  
Vertriebsleiter, Adler  
Modemärkte AG



**Marc Schmid,**  
CEO, Novadoo AG



**Frank Mayerhofer,**  
Bereichsleiter Marketing,  
Adler Modemärkte AG

## PARALLELE FACHFOREN

### Fachforum 1

#### Best-Practice B2B

##### Emotionen statt Kilonewton: Warum Schöck eine überdurchschnittliche Fan-Quote hat – Erfahrungsbericht über 8 Jahre Fan-Prinzip im B2B

- **Michael Schmitz,** Vorstand, Schöck AG – Deutschlands Kunden-champion 2012

##### Die Rolle der Marke als wesentlicher Treiber für emotionale Kundenbindung

- **Joachim Geiger,** Geschäftsführer Marketing und Vertrieb international, TRILUX Group – Exzellente Fan-Quote (forum!-Forschung)

### Fachforum 2

#### Best-Practice B2C

##### Kundenzentrierung bei Adler – das „Alles passt“-Versprechen messbar machen

**Leif Heppner,** Vertriebsleiter, und **Frank Mayerhofer,** Bereichsleiter Marketing, Adler Modemärkte AG – Deutschlands Kunden-champion 2016

##### Customer Experience Management: Wie Sie Ihre Kunden an unterschiedlichen Touchpoints im gesamten Kundenlebenszyklus wertschätzen

- **Marc Schmid,** CEO, Novadoo AG – Partner Fan-Prinzip

## Preisverleihung

Auch 2017 stellten sich Unternehmen unterschiedlichster Branchen im Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ der Bewertung ihrer Kunden. Diese Unternehmen haben verstanden, dass sie sich vom Wettbewerb differenzieren und die emotionale Kundenbindung steigern müssen, um erfolgreich zu sein.

Die Basis des Wettbewerbs bildet eine quantitative Kundenbefragung. Alle teilnehmenden Unternehmen werden mit einem schlanken und bewährten Analyse-Tool einer umfassenden Kundenbeziehungs-Analyse unterzogen. Die Unternehmen, die es schaffen, durch hervorragendes Kundenbeziehungsmanagement eine bestimmte Punktzahl zu erreichen, werden ausgezeichnet und erhalten das Zertifikat „Deutschlands Kundenchampions“.



Wir freuen uns darauf, den Erfolg gemeinsam zu feiern und die besten Unternehmen beim FINALE am 11. Mai 2017 in Mainz auf die Bühne zu holen.

Christiane Stenger, Gedächtnis-Weltmeisterin, eröffnet den Abend mit einem spannenden Impulsvortrag zum Thema „Lassen Sie Ihr Gehirn nicht unbeaufsichtigt!“ Seien Sie dann live dabei, wenn die diesjährigen Sieger erstmals bekannt gegeben werden, und genießen Sie einen besonderen Abend – zum Aus- und Aufbau von Beziehungen, zum Erfahrungsaustausch und zum Feiern.



#### Impulsvortrag

**Christiane Stenger,**  
Gedächtnis-Weltmeisterin

DEUTSCHLANDS  
KUNDENCHAMPIONS  
2017

1. PLATZ

Ein Zertifikat von:  
EA.Z.-INSTITUT  
www.deutschlands-kundenchampions.de

# Organisatorisches

## TERMIN UND VERANSTALTUNGSORT

**Donnerstag, 11. Mai 2017**

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

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

Firmenkontingente:

- 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

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@accor.com](mailto:H5407@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

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

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**CAS**  
BYWILKS

**FRANKFURT  
BUSINESS  
MEDIA**  
DER F.A.Z.-FACHVERLAG

**THE ADIT COMPANY**

**Markt**  
UND MITTELSTAND  
[www.marktundmittelstand.de](http://www.marktundmittelstand.de)

**QZ** Qualität und  
Zuverlässigkeit

## PARTNER

## MEDIENPARTNER