

**KUNDEN UND MITARBEITER ZU FANS – DIE SCHLÜSSELROLLE DER EMOTIONEN!**

KEYNOTES VON: **Star-Dirigent Chr. Gansch** und **Hirnforscher Dr. H.-G. Häusel**  
BEST PRACTICES VON: **Conrad Electronic, Kreissparkasse Köln und Mainz 05**  
Plenumsvorträge, Best-Practice-Foren und Diskussionsrunden

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

DEUTSCHLANDS  
**KUNDENCHAMPIONS**  
**2019**

**DAS FINALE**

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

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

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

DONNERSTAG, 23. MAI 2019



ATRIUM HOTEL MAINZ

## VERANSTALTER UND INITIATOREN

---

**2HMforum.**

Für beste Beziehungen.

**Roman Becker**

Geschäftsführender Gesellschafter

Dekan-Laist-Straße 17a  
55129 Mainz  
Telefon: (0 61 31) 3 28 09-0  
E-Mail: becker@2hmforum.de

**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

**Claudia Welker**

Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

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

**E.A.Z. INSTITUT**

**Dr. Gero Kalt**

Geschäftsführer

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

**LIEBICH & PARTNER**

**Dr. Christoph Dill**

Vorstand

Gewerbepark Cité 20 I Marstall Unterlinden  
76532 Baden-Baden  
Telefon: (0 72 21) 90 78-0  
E-Mail: info@liebich-partner.de

## PARTNER

---



**Angelika Herzog**

Marketing Managerin

CAS-Weg 1-5  
76131 Karlsruhe  
Telefon: (0 72 1) 96 38-0  
E-Mail: angelika.herzog@cas.de



**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



**Christian Burst**

Geschäftsführender Gesellschafter

Emmerich-Josef-Str. 5  
55116 Mainz  
Telefon: (0 61 31) 14 37 16 8  
E-Mail: christian.burst@2hm-bs.com

**BARTENBACH**  
WERBEMITTEL

**Tobias Bartenbach**

Geschäftsführer

An der Fahrt 8  
55124 Mainz  
Telefon: (0 61 31) 90 70-400  
E-Mail: tobias.bartenbach@bartenbach.de

## MEDIENPARTNER

---

**Frankfurter Allgemeine**  
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND



**kommunikationsmanager**

# Vorwort

Bei Wind und Wetter pilgern Fans ins Fußballstadion; Musikfans harren stundenlang aus, um ihren Star live zu sehen. Und sie tun es immer und immer wieder. Warum? Weil sie dadurch ihr Grundbedürfnis nach emotionaler Heimat befriedigen. Nach Identifikation und Kontakt zu Gleichgesinnten. Nach Stabilität und Sicherheit. Das ist eine anthropologische Grundkonstante. Das ist die Basis des Fan-Prinzips!

Auch Unternehmen können sich dieses zunutze machen. Und tun dies auch: Schließlich spricht alle Welt davon, Kunden und Mitarbeiter zu Fans zu machen. Doch meist handelt es sich hier um reine Marketing-Worthülsen, um schöne Worte für die klassische Kundenzufriedenheit. Zufriedenheit aber ist kein Garant für Erfolg. Emotionale Bindung jedoch schon.

Wir wissen sicher: Wirklich erfolgreich sind vor allem jene Unternehmen, die konsequent nach den wissenschaftlichen Erkenntnissen aus der Fan-Forschung arbeiten. Das zeigen mehr als 500.000 geführte Interviews aus den vergangenen zwölf Jahren „Deutschlands Kundenchampions“.

Die Schlüsselrolle dabei: die Emotionen! Fan-Beziehungen entstehen durch Emotionen. Was sind überhaupt Emotionen – und was sind Gefühle? Welche Rolle spielen Emotionen im menschlichen Entscheidungsprozess? Wie profitieren Unternehmen von diesen Erkenntnissen? Welchen Einfluss haben Emotionen auf Marke, auf Produkte, auf Mitarbeiter, auf Kunden? Brauchen Unternehmen aufregende Produkte, um Emotionen zu wecken? Und wie funktioniert Emotion in B2B-Beziehungen? Und wie in unserer digitalen Welt?

Tiefgründige und fundierte Antworten auf all diese und noch mehr Fragen geben die hochkarätigen Speaker des FINALE 2019 sowie ausgezeichnete Unternehmen mit besonders hoher Fan-Quote. Freuen Sie sich auf Expertenwissen aus der Hirnforschung, auf einen inspirierenden Ausflug in die Musik und in den Sport, auf Best-Practice-Beispiele und viele Diskussions- und Netzwerkmöglichkeiten.

## Moderation



**Daniela Bublitz**

Kommunikationsexpertin und  
Eventmoderatorin

## Referenten



**Prof. Dr. Gregor Daschmann**

Vorsitzender des Initiatoren-  
kreises Deutschlands  
Kundenchampions



**Dr. Hans-Georg Häusel**

Hirnforschungsexperte,  
Diplom-Psychologe und  
Bestseller-Autor



**Jürgen Groth**

Chief Sales Officer,  
Conrad Electronic SE



**Christian Bonnen**

Mitglied des Vorstandes,  
Kreissparkasse Köln

# Programmübersicht

- 9:00 Uhr **Empfang der Teilnehmer, Check-in**
- 9:30 Uhr **Begrüßung durch die Moderatorin**  
Daniela Bublitz
- 9:45 Uhr Eröffnungsvortrag  
**Was macht uns zu Fans?**  
**Warum sich Menschen für etwas begeistern können.**  
Prof. Dr. Gregor Daschmann, Co-Autor des Bestsellers „Das Fan-Prinzip“,  
Professor für Publizistik, Vorsitzender des Wettbewerbs „Deutschlands  
Kundenchampions“
- 10:15 Uhr **+++ KEYNOTE +++**  
**Emotion contra Gefühl? Eine wissenschaftliche Reise durch das  
menschliche Gehirn.**  
Dr. Hans-Georg Häusel, international führender Hirnforschungsexperte,  
Diplom-Psychologe und Bestseller-Autor
- 11:00 Uhr **KAFFEEPAUSE UND NETWORKING**
- 11:30 Uhr **„Tekkies lieben Tekkies.“ - Mit Leidenschaft Kunden gewinnen  
und binden.**  
Jürgen Groth, Chief Sales Officer, Conrad Electronic SE  
Deutschlands Kundenchampions 2017, 2018
- 12:15 Uhr **Was macht den Unterschied? Emotionale VER-Bindung als  
Schlüsselthema bei der Kreissparkasse Köln.**  
Christian Bonnen, Mitglied des Vorstandes, Kreissparkasse Köln

13:00 Uhr **BUSINESS LUNCH UND NETWORKING**



ab 14:15 Uhr **PARALLELE FACHFOREN (S. 6)**

16:30 Uhr **+++ KEYNOTE +++**  
**„Unser Traum lebt“: Mainz 05 – Wie Fans zu Kunden werden  
und zum Erfolg beitragen.**

Dr. Jan Lehmann, Kaufmännischer Vorstand Mainz 05

17:15 Uhr **Ende der Konferenz und Übergang zum Sektempfang**

18:30 Uhr **Beginn der feierlichen Preisverleihung**  
**„Deutschlands Kundenchampions 2019“**

- Begrüßung der Gäste

**+++ KEYNOTE +++**  
**Vom Solo zur Sinfonie: Was Unternehmen von Orchestern lernen können.**

Christian Gansch, Dirigent internationaler Spitzenorchester, Produzent,  
Buchautor, Grammy-Award-Gewinner

- Feierliche Preisverleihung mit dem Sonderpreis  
„Deutschlands Zukunftschampions“ und Sieger-Talk

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

Änderungen vorbehalten.

## Referenten



**Dr. Jan Lehmann**

Kaufmännischer Vorstand  
Mainz 05



**Christian Gansch**

Dirigent internationaler Spitzen-  
orchester, Produzent, Buchautor,  
Grammy-Award-Gewinner

## Referenten



**Dr. Christoph Dill**  
Vorstand  
Liebich & Partner Management- und Personalberatung AG



**Norbert Wölbl**  
Geschäftsführender Partner

Liebich & Partner Management- und Personalberatung AG



**Oliver Dienst**  
Geschäftsführer  
MAXMO GmbH



**Ansgar Bürger**  
Leiter Marktforschung &  
Strategie-Entwicklung  
TRILUX Group  
Management GmbH



**Stefan Mohr**  
Leiter Training & Development  
Kundendialog, ING Bank



## PARALLELE FACHFOREN

14.15 - 15.15 Uhr

### INNOVATION CUBE mit Praxisbeiträgen und Projekt-Erfahrungen aus verschiedenen Branchen

- **Dr. Christoph Dill**, Geschäftsführender Partner und Vorstand,
- **Norbert Wölbl**, Geschäftsführender Partner,  
Liebich & Partner Management- und Personalberatung AG  
Premium-Partner Deutschlands Kundenchampions

15.20 - 16.15 Uhr

### Marktführerschaft statt Preisführerschaft: Wie die Maxmo-Apotheke mit Herzblut-Mitarbeitern Kunden zu Fans macht.

- **Oliver Dienst**, Geschäftsführer, MAXMO GmbH  
Deutschlands Kundenchampions 2018

### Durch Fokussierung das Markenversprechen einlösen: Wie TRILUX mit dem Fan-Prinzip globalen Herausforderungen der Leuchtenindustrie begegnet.

- **Ansgar Bürger**, Leiter Marktforschung & Strategie-Entwicklung,  
TRILUX Group Management GmbH

### Das Fan-Prinzip als Steuerungsinstrument: Orchestrierung von Effizienz-, Vertriebs- und Qualitätszielen im Multikanal.

- **Stefan Mohr**, Leiter Training & Development, Kundendialog, ING Bank  
Deutschlands Kundenchampions 2012-2018

# Preisverleihung

Auch im 12. 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 Käuferlebnisse 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 Kundenchampions 2019“.



Wir freuen uns darauf, den Erfolg dieser Unternehmen gemeinsam zu feiern und die besten Unternehmen beim FINALE am 23. Mai 2019 in Mainz auf die Bühne zu holen. Seien Sie live dabei, wenn die diesjährigen Sieger erstmals bekannt gegeben werden, und genießen Sie einen besonderen Abend – zum Aus- und Aufbau von besten Beziehungen, zum Erfahrungsaustausch und zum Feiern.

Christian Gansch, Star-Dirigent und mehrfacher Grammy-Award-Gewinner eröffnet den Abend mit seiner inspirierenden Keynote: „Vom Solo zur Sinfonie: Was Unternehmen von Orchestern lernen können.“



## KEYNOTE

**„Vom Solo zur Sinfonie:  
Was Unternehmen von Orchestern  
lernen können.“**

**Christian Gansch,**

Dirigent internationaler Spitzenorchester,  
Produzent, Buchautor und  
Grammy-Award-Gewinner

# Organisatorisches

## TERMIN UND VERANSTALTUNGSORT

**Donnerstag, 23. Mai 2019**

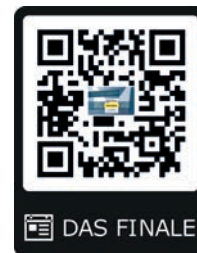
Atrium Hotel Mainz  
Flugplatzstr. 44 | 55126 Mainz  
Telefon: (0 61 31) 4 91-0  
E-Mail: [info@atrium-mainz.de](mailto:info@atrium-mainz.de)  
[www.atrium-mainz.de](http://www.atrium-mainz.de)

## TEILNAHMEBEITRAG

**790 Euro** pro Person

Die Gebühr umfasst die Teilnahme an der Siegerkonferenz und an der Abendveranstaltung. Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzl. MwSt.

**INFO:** Wir haben spezielle Angebote für Firmentische ab 5 Personen. Sprechen Sie uns bitte an: (0 61 31) 3 28 09-190  
[info@deutschlands-kundenchampions.de](mailto:info@deutschlands-kundenchampions.de).



## HOTEL

Wir haben für Sie im Atrium Hotel Mainz ([www.atrium-mainz.de](http://www.atrium-mainz.de)) Zimmerkontingente zum Vorzugspreis reserviert, die Sie unter dem Stichwort „Deutschlands Kundenchampions“ abrufen können. Bitte nehmen Sie die Buchung und Abrechnung rechtzeitig selbst vor.



**JETZT ANMELDEN UNTER:**  
[www.deutschlands-kundenchampions.de/das-finale](http://www.deutschlands-kundenchampions.de/das-finale)

VERANSTALTER UND INITIATOREN

PARTNER

MEDIENPARTNER

**2HMforum.**  
Für beste Beziehungen.

**DGQ**  
Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

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

LIEBICH & PARTNER

**CGP**  
THE ROBOT COMPANY

**CAS**  
CASE

**2HM**  
BUSINESS SERVICES

**BARTENBACH**  
WERBEMITTEL

**Frankfurter Allgemeine**  
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

**QZ**  
Qualität und  
Zukunftsmacht

**kommunikations** manager