

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

DONNERSTAG, 23. MAI 2019



ATRIUM HOTEL MAINZ

VERANSTALTER UND INITIATOREN



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



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 "Zukunftsfähigkeit" 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



Martin Strobel
Spielmacher der deutschen
Handballnationalmannschaft
bei der WM 2019



Rainer Waltersbacher
Geschäftsführer bei
VEGA Grieshaber KG



Angelika Görtz
Dominique Metzger
Schlosshotel Friedrichsruhe



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

- **Die Führungskraft als sichtbarer Fan der eigenen Organisation!**
Martin Strobel, Spielmacher der deutschen Handballnationalmannschaft bei der WM 2019
- **Der Kunde im Mittelpunkt. Das Fan-Prinzip in der Praxis.**
Rainer Waltersbacher, Geschäftsführer bei VEGA Grieshaber KG
- **Das tägliche Markenerlebnis als Grundlage für erfolgreiche Kundenbindung.**
Dominique Metzger, Stellv. Hoteldirektor & Gastronomiedirektor,
Angelika Görtz, Leitung Sales & Marketing, Schlosshotel Friedrichsruhe

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

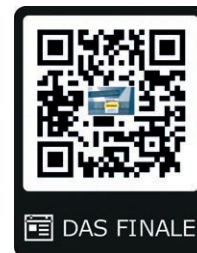
Atrium Hotel Mainz
Flugplatzstr. 44 | 55126 Mainz
Telefon: (0 61 31) 4 91-0
E-Mail: info@atrium-mainz.de
www.atrium-mainz.de

TEILNAHMEBEITRAG

790 Euro pro Person

Die Gebühr umfasst die Teilnahme an der Siegerkonferenz und an der Abendveranstaltung. Alle Preise verstehen sind 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.



HOTEL

Wir haben für Sie im Atrium Hotel Mainz (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

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

kommunikationsmanager