

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



SO
BEGEISTERT
MAN KUNDEN
VON
MORGEN

24./ 25. November 2020 | Van der Valk Airport Hotel, Düsseldorf
Customer Centricity – Der Kunde im Mittelpunkt



So begeistert man die Kunden von morgen!

Kundennähe in Zeiten des Abstand-Haltens – das Customer Experience Forum geht auch im ereignisreichen Jahr 2020 mit einer Konferenz in Düsseldorf in die nächste Runde. Schließlich ist es gerade jetzt wichtiger denn je, den Draht zum Kunden nicht abreißen zu lassen und mit mutigen Schritten die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Wie jedes Jahr zeigen wir die neuesten Trends und Entwicklungen im Customer Experience Management auf. Bei uns hören Sie echte und unbeschönigte Berichte aus der Praxis von führenden Unternehmen, die unter die Haut gehen und Inspiration und Anregung für die eigenen Herausforderungen geben. Die Veranstaltung wird kreativ, interaktiv und voller Experience!

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Merck, Commerzbank AG, PARFÜMERIE DOUGLAS, HUAWEI TECHNOLOGIES Deutschland, Marini Systems, TeamBank AG, Lampenwelt, Riva CRM, Nespresso Österreich, uvm.
Dieses Jahr ist die Teilnehmeranzahl auf 70 Personen beschränkt.

ZIELGRUPPE

Leitung Customer Experience Management, Touchpoint Management, CRM, Marketing, Vertrieb, Service, Qualität, Entwicklung, Business Development, Innovationsmanagement sowie Geschäftsführer und Unternehmer

PARTNER



INSPIRIERENDE, MOTIVIERENDE KEYNOTES UND VORTRÄGE



NEUGIERIG AUF ENTDECKUNGEN

Was Experience bei Merck bedeutet

Christine Blum-Heuser, Associate Director Brand Initiative, Merck, Darmstadt

MIT HERZ, VERSTAND UND WIRKUNG – WIE WIR DIGITALISIERUNG MIT SINN ERFÜLLEN

Mit Omnikanalorchestrierung zur besseren Customer Experience

Christian Peter, Leiter Marketing Automation, Commerzbank AG, Frankfurt a.M.

MIT RETAIL MEDIA DIE CUSTOMER EXPERIENCE VERBESSERN

Geht das, oder Widerspruch in sich?

Matthias Franz Brock, Head of E-Commerce New Business & Strategic Projects, PARFÜMERIE DOUGLAS, Düsseldorf (tbc)

CUSTOMER DATA PLATFORM ENABLES ROBOTIC SELLING

Eine CDP ist mehr als nur die Zusammenfassung von Marketing-Daten.

Sie ermöglicht die Steuerung der Vermarktungs-Prozesse über alle Systeme hinweg. Sie ist die Basis für Robotic Selling im Vertrieb.

Norbert Schuster, Director Business Development, Marini Systems, Frankfurt a.M.

DER KUNDE IM SPOTLIGHT – JETZT UND MORGEN

Was Kunden sich zukünftig von Unternehmen erwarten werden

Wibke Moldaschl, Head of Customer Experience, TeamBank AG, Nürnberg

DER WERT DES EINZELNEN

Ist "one fits all" im Customer Service noch zeitgemäß?

Lars Keßler, Service Director, HUAWEI TECHNOLOGIES Deutschland, Düsseldorf (tbc)

CULTURE CLASH

Die Bedeutung von interkulturellem CX-Management im E-Commerce

Antje Lindemann, Team Leader CRM, Lampenwelt, Schlitz

KUNDENNÄHE TROTZ DIGITALISIERUNG

Killian O'Keefe, Sales Manager, Riva CRM Integration, Greifenberg

GEORGE: WHAT ABOUT CUSTOMER CENTRICITY?

Wie die Premium Marke Nespresso sich zu einer kundenzentrierten Organisation wandelt

Cornelia Kenndler, User Experience & Performance Manager, Nespresso Österreich, Wien

Das vollständige Programm finden Sie online: www.de.cx-forum.eu



Anmeldung und Information

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Einfach online anmelden: www.de.cx-forum.eu

Per eMail: anmeldung@succus.at

Teilnahmegebühr

CX FORUM, 24./ 25. November 2020, € 890,-

(bei einer Anmeldung bis 30. September 2020, regulär € 990,-)

Auch EINZELTAG buchbar!

Preis für einen Tag: € 490,-

(bei einer Anmeldung bis 30. September 2020, danach € 590,-)

Inbegriffen sind der Zutritt zum Forum, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und das gemeinsame Mittagessen.

Alle Preise exkl. 16 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGB:

<https://www.de.cx-forum.eu/agb>

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Van der Valk Airport Hotel Düsseldorf

Am Hülserhof

40472 Düsseldorf

Deutschland

Ein Format von:



Fragen? Rufen Sie uns an: +43 1 319 09 34-0

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen

Haizingergasse 54, 1180 Wien

Telefon: +43 1 319 09 34-0

info@succus.at

Sprechen Sie uns direkt an:

Markus Blocher, Senior Projektleiter

markus.blocher@succus.at

Barbara Schneeweiss, Projektmanagement

barbara.schneeweiss@succus.at



M. Blocher



B. Schneeweiss

SAFETY FIRST!

Wir passen aufeinander auf.

Die Gesundheit unserer Teilnehmenden hat bei uns absolute Priorität. In allen Räumen und Networkingzonen sind ausreichend physische Abstände möglich und vorgesehen. Diesmal können maximal 70 Personen vor Ort dabei sein. Das Präventionskonzept finden Sie hier: www.de.cx-forum.eu

Sie fühlen sich am Veranstaltungstag nicht gut? Bleiben Sie zu Hause – Ihr Ticket behält die Gültigkeit. Sie können im nächsten Jahr teilnehmen oder an einer anderen Veranstaltung aus unserem Angebot.