

Bitte bis zum 23. Oktober 2014
per Fax an
0201 81004-310

Anmeldung

IHK-Managementforum

»Versteht der Vertrieb seine Kunden wirklich? Customer Intelligence als Voraussetzung für den Vertriebserfolg«

Zum 19. IHK-Managementforum am 30. Oktober 2014,
FOM Schulungs- und Hörsaalzentrum I,
Herkulesstr. 32, 45127 Essen,

melden wir folgende Teilnehmer verbindlich an
(bitte deutlich schreiben):

Name / Vorname / Titel / Funktion

Name / Vorname / Titel / Funktion

Name / Vorname / Titel / Funktion

Firma

Straße / Postfach

PLZ, Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum/ Unterschrift

Ich bin damit einverstanden, dass meine E-Mail-Adresse von den NRW-IHKn für interne Zwecke verwendet wird (bitte ankreuzen). Die Teilnahmegebühr beträgt € 95,- inkl. Imbiss (zzgl. ges. MwSt.).

Auf einen Blick

Termin

Donnerstag, 30. Oktober 2014, 15:00 Uhr - 18:30 Uhr

Ort

FOM Hochschule
Schulungs- und Hörsaalzentrum I,
Herkulesstr. 32, 45127 Essen

Teilnahmegebühr

€ 95,- inkl. Imbiss (zzgl. ges. MwSt.)

Anmeldeschluss

23. Oktober 2014

Ansprechpartnerin

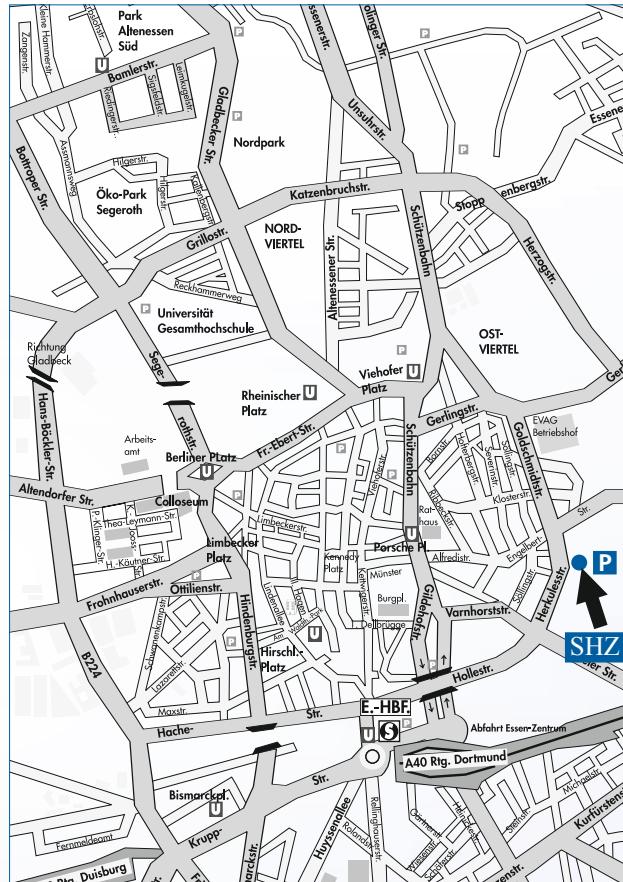
Sandra Stecker
Fon 0201 81004-124
Fax 0201 81004-310
E-Mail: sandra.stecker@fom-iom.de

Auszug aus den Geschäftsbedingungen

Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie die Gebührenrechnung.
Die Gebühren sind vor Beginn der Veranstaltung zur Zahlung fällig.

Wenn Sie nicht am Seminar teilnehmen können und keinen Ersatzteilnehmer stellen, wird bei Abmeldung bis 7 Tage vor Beginn des Seminars eine Bearbeitungsgebühr von € 15,00 erhoben. Bei später eingehenden Abmeldungen ist die volle Teilnahmegebühr zu zahlen.

Ihr Weg zu uns



So erreichen Sie das Schulungs- und Hörsaalzentrum I, Herkulesstr. 32

Mit Bus und Bahn:

Hbf - Hollestraße
Linie 145 / 146 / 154 / 155 / 166 / 196 /
SB 16 - Hollestraße
Rathaus Essen - Hollestraße
Linie 109 / 103 - Hollestraße

Mit dem PKW:

A 40, Abf. 24 Essen-Huttrop in Richtung Zentrum,
nach ca. 500 m halb rechts in die Herkulesstraße einbiegen.
Hinweisschildern „FOM-Hochschule - SHZ I“ folgen.

P Parkplätze befinden sich direkt hinter dem Gebäude.



IHK NRW - Die Industrie- und Handelskammern
in Nordrhein-Westfalen

Versteht der Vertrieb seine Kunden wirklich?
**CUSTOMER INTELLIGENCE
ALS VORAUSSETZUNG FÜR
DEN VERTRIEBESERFOLG**

19. IHK-Managementforum am
30. Oktober 2014 in Essen



19. IHK-Managementforum

In den vergangenen Jahren haben sich die Rahmenbedingungen für den Vertrieb spürbar verändert: Die Erwartungen der Kunden sind gestiegen. Kundenorientierung steht bei der Nutzung von Customer Intelligence Systemen ganz oben auf der Vertriebsagenda.

Modernes Marketing- und Vertriebsmanagement basiert daher auf einer strukturierten Analyse von Kundenkontakten und Kundenreaktionen im Rahmen von Customer Intelligence Systemen. Die damit verbundene integrierte Sicht auf Kunden ermöglicht eine kontinuierliche Optimierung von Selektionen und Ansprachen sowie eine erhöhte Reaktionsgeschwindigkeit. Insgesamt tragen Customer Intelligence Systeme somit maßgeblich zum Kundenverständnis sowie zur Erreichung strategischer Vertriebsziele bei.

Was aber heißt »Kundenverständnis« im Kontext von Customer Intelligence Systemen und welchen Herausforderungen muss sich der Vertrieb dabei stellen? Wie wird aus Kundenverständnis eine Vertriebsstrategie? Und wie kann aus Kundenverständnis Vertriebserfolg generiert werden?

Beim 19. IHK-Managementforum unter dem Motto »Versteht der Vertrieb seine Kunden wirklich? – Customer Intelligence als Voraussetzung für den Vertriebserfolg« diskutieren Experten aus Wissenschaft und Praxis diese und andere Fragen.

Das IHK-Managementforum ist eine von den Industrie- und Handelskammern in Nordrhein-Westfalen initiierte Veranstaltungsreihe, die seit 1996 jährlich im Herbst stattfindet. Im Fokus der Veranstaltungen der Reihe stehen betrieblich relevante Schwerpunktthemen, die unter verschiedenen Gesichtspunkten betrachtet und diskutiert werden.

Inhaltlich verantwortlich für das Forum ist das in Gründung befindliche FOM KompetenzCentrum »Sales Management Excellence«, das sich dem Dialog zwischen Wissenschaft und Praxis verschrieben hat.

Ablauf

15:00 Uhr

Begrüßung

Prof. Dr. Burghard Hermeier, Rektor der FOM Hochschule

15:15 Uhr

»Kundenverständnis im Fokus vertrieblicher Herausforderungen«

Prof. Dr. Jörg Westphal über die Notwendigkeit eines intensiven Kundenverständnisses als Basis für die Entwicklung einer wettbewerbsüberlegenen Value Proposition.

15:45 Uhr

»CRM und Sales – Nutzen für Anbieter und Kunden«

Prof. Dr. Heike Papenhoff über CRM als Instrument zur Ausgestaltung individueller Lösungen für strategisch wichtige Kunden und Aufrechterhaltung profitabler Kundenbeziehungen.

16:15 Uhr

Kaffeepause

16:30 Uhr

»Vertriebserfolg durch Kundenverständnis – der 3DS-PLM-Vertrieb der Cenit AG hat sich auf die zukünftigen Herausforderungen vorbereitet«

Dr. Dieter Berhalter über die Erfolgsstrategie der Cenit AG, durch gezielte Vertriebs-Schulung und Implementierung von Customer Intelligence Systemen den besonderen Kundenansprüchen in Beratung und Verkauf von PLM-Lösungen gerecht zu werden.

17:00 Uhr

»Kundenverständnis: Ein Lippenbekenntnis im vertrieblichen Alltag?«

Moderierte Podiumsdiskussion mit:

Dr. Dieter Berhalter | Prof. Dr. Michael Pankow | Prof. Dr. Heike Papenhoff | Prof. Dr. Jörg Westphal |

Moderator: **Artur Wagner**, Inhaber und Partner der mp consulting GbR, Berlin/Heidelberg

17:45 Uhr

Ende des fachlichen Teils
anschl. Get together mit kleinem Imbiss

Die Referenten

Dr. Dieter Berhalter

ist bei der CENIT AG, Stuttgart, Vertriebsleiter Mittelstand, e-Engineering sowie Vertriebsdirektor für 3DS-PLM-Systeme für Deutschland, Österreich, die Niederlande und Luxemburg.

Prof. Dr. Michael Pankow

ist Direktor Group Marketing & Sales sowie Leiter des internationalen Industrie- und Handelsgeschäfts der DORMA Deutschland GmbH, Ennepetal.

Prof. Dr. Heike Papenhoff

ist Professorin für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, an der FOM Hochschule sowie Geschäftsführerin der Sales Force Services GmbH, Sprockhövel.

Prof. Dr. Jörg Westphal

ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere markt-orientierte Unternehmensführung, an der FOM Hochschule sowie Inhaber der Dr. Westphal & Associates Unternehmerberatung, Salmtal.

Die FOM Hochschule

Mit über 26.000 Studierenden ist die gemeinnützige FOM die größte private Hochschule Deutschlands. Sie bietet Berufstätigen die Möglichkeit, sich parallel zum Beruf akademisch zu qualifizieren und staatlich wie international anerkannte Bachelor- und Master-Abschlüsse zu erlangen. Im Fokus der Lehre stehen praxisorientierte Studiengänge in den Bereichen Wirtschaftswissenschaften, Ingenieurwesen, Gesundheit, Wirtschaftspsychologie, Wirtschaftsrecht sowie IT. Die Vorlesungen finden abends und am Wochenende an 31 Hochschulzentren bundesweit statt.

Seit vielen Jahren schon ist die FOM wissenschaftlicher Partner der IHK-Programmkommission. In dieser Funktion unterstützt sie bei der inhaltlichen Ausgestaltung des IHK-Managementforums.

**IOM Institut für Oekonomie & Management
gemeinnützige GmbH**
Sandra Stecker
Leimkugelstraße 6
45141 Essen