

<b>Zielgruppe</b>	Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte sowie weitere Mitarbeiter der Abteilungen CRM, Marketing, Kundenmanagement, Kundenbindung, Vertrieb, Kundenservice, Marktforschung, Web-/Online-Marketing und Marktführer aus Energieversorgungsunternehmen, Stadtwerken und Energiedienstleistungsunternehmen sowie an Vorstände und Geschäftsführer.
<b>Anmeldung</b>	> <b>per Telefon:</b> (0 81 51) 27 19-0 > <b>per Telefax:</b> (0 815 1) 27 19-19 > <b>per E-Mail:</b> info@management-forum.de > <b>per Internet:</b> www.management-forum.de/CEMimEVU > <b>per Post:</b> Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · 82319 Starnberg
<b>Teilnahmegebühr</b>	Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt inklusive Mittagessen, Getränke sowie Arbeitsunterlagen € 1.995,- zzgl. 19% MwSt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an diesem Seminar teilnehmen, gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Sie erhalten nach Eingang der Anmeldung die Teilnahmebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.
<b>Rücktritt</b>	Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 75,- zzgl. 19% MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens zwei Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Seminargebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.
<b>Termine und Orte</b>	<b>16. und 17. September 2013 in Düsseldorf:</b> NH Düsseldorf City, Kölner Str. 186-188, 40227 Düsseldorf, Telefon Reservierungszentrale: 030/22385783, E-Mail: reservierungen@nh-hotels.com, Zimmerpreis: € 99,- inkl. Frühstück  <b>25. und 26. November 2013 in Starnberg:</b> Hotel Vier Jahreszeiten Starnberg, Münchener Str. 17, 82319 Starnberg, Tel.: 08151/4470-162, Fax: 08151/4470-161, E-Mail: reservierung@vier-jahreszeiten-starnberg.de, www.vier-jahreszeiten-starnberg.de, Zimmerpreis: € 125,- inkl. Frühstück
<b>Zimmerreservierung</b>	Für dieses Seminar steht in den Seminarhotels ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg GmbH vor.
<b>Registrierung</b>	Der Seminar-Counter ist ab 8.15 Uhr zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.
<b>Management Forum Starnberg</b>	Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für > professionelle Planung, Organisation und Durchführung > Zusammenarbeit mit namhaften Referenten > aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte > viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte
<b>Inhouse-Schulungen und Einzel-Coachings</b>	Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen und individuelle Einzel-Coachings an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot. Ihr Ansprechpartner: Peter Bartl, Tel.: 08151/2719-0, peter.bartl@management-forum.de
<b>Anreise</b>	<b>Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zum Seminar von Management Forum Starnberg und zurück.</b> Infos unter: <a href="http://www.management-forum.de/bahn">www.management-forum.de/bahn</a>



Datenschutzhinweis: Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Wir informieren unsere Kunden außerdem telefonisch, per E-Mail oder Fax über für sie interessante Weiterbildungsangebote, die den von ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg, Maximilianstraße 2b, 82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter 08151-27190 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.

[www.management-forum.de/CEMimEVU](http://www.management-forum.de/CEMimEVU), Fax (08151) 2719-19

Bitte Coupon fotokopieren oder ausschneiden und im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, 82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar

### Customer Experience Management im EVU

- am 16. und 17. September 2013 in Düsseldorf  
 am 25. und 26. November 2013 in Starnberg

X 6473 / 6474

Management Forum  
Starnberg GmbH  
Frau Doris Brosch  
Maximilianstraße 2b  
82319 Starnberg

1. Name	2. Name
Vorname	Vorname
Position	Position
Abteilung	Abteilung
Firma	
Straße/PF	PLZ/ Ort
Telefon	Telefax*
E-Mail*	
Branche	Beschäftigungszahl: ca.
Datum	Unterschrift

Sollten Sie Ihre Anmeldung bis spätestens 2 Wochen vor dem jeweiligen Termin stornieren (schriftlich bei uns eingehend), berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr von € 75,- zzgl. 19% MwSt. pro Person. Bei Nichterscheinen bzw. bei einer verspäteten Absage ist die gesamte Veranstaltungsgebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. \*Mit der Nennung Ihrer E-Mailadresse und/oder Faxnummer erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie auch per E-Mail und/oder Fax über unser aktuelles Angebot informieren dürfen. Wenn Sie dies nicht wünschen, streichen Sie bitte diesen Satz.

# Customer Experience Management im EVU

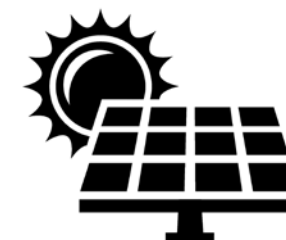
## CEM – So gewinnen und binden Sie erfolgreich Energiekunden

### Die entscheidenden Erfolgsfaktoren für CEM im Energieversorgungsunternehmen

- > Vom Bestandskundenmanagement zum Customer Experience Management – Sie erhalten eine Roadmap zum zukünftigen CRM
- > Kundenlebenszyklusmodell als zeitgemäße CRM-Strategie – so schaffen Sie kundenorientierte Schnittstellen über den gesamten Kundenlebenszyklus
- > Kundenverständnis durch Conversionrate Optimierung – dadurch gewinnen Sie neue Kunden
- > Die neuen Kundenerwartungen an EVU – wie Sie Auswirkungen und Herausforderungen für das Geschäftsmodell frühzeitig erkennen
- > Return on Resources – durch effizientes Kampagnenmanagement und Customer Engagement erhöhen Sie die Werthaltigkeit zu Ihren Kunden
- > Kundenerwartungen und neue EVU-Geschäftsfelder – wie Sie am besten neue Geschäftsfelder in Ihre Unternehmen integrieren

### Ihr Referententeam:

**Andreas Büning**, Yello Strom GmbH  
**Peter Funke**, SMP AG  
**Jessica Korth**, N-ERGIE Aktiengesellschaft  
**Chris Richter**, SMP AG  
**Felix Schwerin**, SMP AG



[www.management-forum.de](http://www.management-forum.de)

# Customer Experience Management im EVU

Seminarbeschreibung	Das Seminarprogramm	Das Seminarprogramm	Das Seminarprogramm
<p>Ziel dieses Seminars ist es, die neuartige Entwicklung des CRM zum CEM zu verdeutlichen und die notwendigen Veränderungen für ein EVU als Gedankenanstöße aufzuzeigen. Konkrete Praxisbeispiele, der Blick in andere Branchen (Telekommunikation) und Diskussionsrunden runden das Gesamtbild der anstehenden Aufgabe ab. Die gemeinsame Entwicklung einer konkreten Roadmap zur Etablierung eines funktionierenden CEM für EVU gibt handfeste Arbeitsaufträge mit auf den Weg nach Hause. CEM ist nach dem Workshop kein leerer Begriff mehr, sondern die Chance, den eigenen Kunden mit neuem Wissen zu begeistern.</p> <p><b>Ihr Referententeam:</b></p> <p><b>Andreas Büning</b> ist bei Yello Strom GmbH in Köln für den Crossmedialen Vertrieb (E-Commerce, Callcenter Inbound und Direktmarketing) verantwortlich. Seit 2001 arbeitet er für die Yello Strom GmbH und ist in leitender Funktion seit 2005 tätig. Angefangen hat er seine berufliche Laufbahn dort im E-Commerce als Projektmanager.</p> <p><b>Peter Funke</b> leitet als Partner die Praxisgruppe Energie bei der SMP AG in Düsseldorf. In dieser Funktion stärkt er die strategische und marktseitige Ausrichtung von Unternehmen aus der Energiewirtschaft. Er studierte Betriebswirtschaft in Köln und Austin (Texas/USA). Zusätzlich absolvierte er das Executive-Programm des Ashridge College in London. Seine Beratungsexpertise liegen in den Bereichen Aufbau Geschäftsfelder (Energiedienstleistungen), Energievertrieb an Privat- und Gewerbekunden, Key Account Management für Individualkunden, Kundenbindung und Churn Strategien sowie digitale Strategien für Energieversorger.</p> <p><b>Jessica Korth</b> ist Bereichsleiterin im Energievertrieb Privatkunden und Marktpartner bei der N-ERGIE Aktiengesellschaft in Nürnberg. Sie verantwortet die Vertriebs- und Marketingaktivitäten von Strom, Gas, Wasser und Fernwärme an rund eine halbe Million Kunden. Zuvor war sie mehrere Jahre für ein internationales Energieversorgungsunternehmen und in der Unternehmensberatung tätig.</p> <p><b>Chris Richter</b> ist Projektmanager in der Praxisgruppe Energie und der Praxisgruppe Versicherungen bei der SMP AG in Düsseldorf. Er betreut Projekte zur Kundenbindung, Schaffung von neuen Geschäftsfeldern oder strategischen Neuausrichtungen bei den Energieunternehmen. Er hält neben dem Bachelor (Universität Ingolstadt-Eichstätt) den Master (University of Leicester, UK) im Feld der Internationalen BWL, Schwerpunkt Marketing.</p>	<p> <b>Felix Schwerin</b> ist seit 2003 in der Strategieberatung tätig, seit 2005 bei SMP AG in Düsseldorf. Seit 2013 ist er Partner in der Practice-Gruppe Energiewirtschaft. Er ist Diplomkaufmann. Er hat an den Universitäten Maastricht (Niederlande) und Oslo (Norwegen) Betriebswirtschaft mit den Schwerpunkten Corporate Finance und International Strategy studiert. Seine Themenschwerpunkte sind Innovationsstrategien und Business-Case-Modellierung, Marketingstrategien für Gewerbe- und Geschäftskunden, Kundenservice-Exzellenz / Touchpoint-Optimierung, Multikanal-Management-Vertrieb Privat- und Gewerbekunden und Wirksamkeitsbewertung von Marktbearbeitungsmaßnahmen.</p> <p><b>Erster Seminartag</b></p> <p><b>9.00</b> Begrüßung durch Ihren Seminarleiter <b>Peter Funke</b>, Partner, SMP AG, Düsseldorf</p> <p><b>9.15 Einleitung: Vom Bestandskundenmanagement zum Customer Experience Management – eine Roadmap zum zukünftigen CRM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Wandel von der Unternehmensperspektive zur Kundenperspektive</li> <li>&gt; Kundenerwartungen an das moderne EVU</li> <li>&gt; Emotionen wecken statt Kunden verwalten</li> <li>&gt; Synchronisation der Vertriebsstrategie mit den Kundenbedürfnissen</li> <li>&gt; Verbesserung des Kundenerlebnisses durch zielgerichtete Ansprache</li> </ul> <p><b>Peter Funke</b></p> <p><b>10.00 Grundlage: Kundenlebenszyklusmodell als zeitgemäße CRM-Strategie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Was kann CLCM leisten?</li> <li>&gt; Potenziale für Cross- und Upselling</li> <li>&gt; Neue Metriken zur Erfassung des Kundenerlebnisses</li> <li>&gt; Anforderungen an das neue CRM</li> <li>&gt; Kundenorientierte Schnittstellen über den gesamten Kundenlebenszyklus schaffen“</li> </ul> <p><b>Chris Richter</b>, Projektmanager, SMP AG, Düsseldorf</p> <p><b>10.45</b> Kaffee- und Kommunikationspause</p> <p><b>11.15 Kunden gewinnen: Kundenverständnis durch Conversionrate Optimierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Warum es nicht die eine Zielgruppe gibt</li> <li>&gt; Was das für die Gestaltung von Websites und Angeboten bedeutet</li> <li>&gt; Warum Trafficgenerierung allein nicht ausreicht</li> <li>&gt; Welche Rolle die Analytik und das Testing bei</li> </ul>	<p>der Conversionoptimierung hat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Warum die Vorgehensweise das Kundenverständnis erhöht</li> </ul> <p><b>Andreas Büning</b>, Leiter Crossmedialer Vertrieb, Yello Strom GmbH, Köln</p> <p><b>12.15</b> Gemeinsame Diskussion mit dem Referenten <b>Andreas Büning</b></p> <p><b>12.30</b> Gemeinsames Mittagessen</p> <p><b>14.00 Gruppenarbeit/Case Studies</b></p> <p><b>Kunden begeistern: Die neuen Kundenerwartungen an EVU – Auswirkungen und Herausforderungen für das Geschäftsmodell frühzeitig erkennen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppenübung ca. 1,5 Std</li> <li>&gt; Den Kunden besser verstehen lernen – Erwartungen erfüllen und Begeisterung wecken</li> <li>&gt; Möglichkeiten und Grenzen für CEM – messen, auswerten, steuern</li> <li>&gt; Neue Wege für moderne EVU</li> <li>&gt; Ist Ihr Geschäftsmodell fit für die Zukunft?</li> </ul> <p><b>Peter Funke</b> und <b>Felix Schwerin</b>, Partner, SMP AG, Düsseldorf</p> <p><b>16.00 Kundenerwartungen und neue EVU-Geschäftsfelder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ideensammlung aus der Gruppenübung</li> <li>&gt; Möglichkeiten für neue Geschäftsfelder</li> <li>&gt; Realistischer Zeithorizont für Implementierungsprojekte</li> <li>&gt; Implikationen für Ihr Unternehmen</li> <li>&gt; Kosten-Nutzen Betrachtung</li> </ul> <p><b>Peter Funke</b> und <b>Felix Schwerin</b></p> <p><b>17.00</b> Voraussichtliches Ende des ersten Seminartages</p> <p>Am ersten Abend lädt Sie Management Forum Starnberg zum Sektempfang ein. Eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Kontakte zwischen Teilnehmern und Seminarleiter am Rande der Veranstaltung.</p> <p><b>Zweiter Seminartag</b></p> <p><b>9.00</b> Begrüßung durch Ihren Seminarleiter <b>Peter Funke</b></p> <p><b>9.05 Kunden halten: Return on Resources – Effizientes Kampagnenmanagement und Customer Engagement erhöht Werthaltigkeit der Kunden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Möglichkeiten der verbesserten Verzahnung von Vertrieb und Marketing</li> <li>&gt; Consumer Generated Content nutzen und steuern</li> <li>&gt; Neue Wege zur Betrachtung Ihres Unternehmens</li> </ul>	<p>aus Kundensicht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Effizienz und Effektivität im Marketing</li> <li>&gt; Identifikation adäquater KPIs zur Incentivierung und Steuerung</li> </ul> <p><b>Felix Schwerin</b></p> <p><b>9.50 Kunden zurückgewinnen: Lohnt sich der Aufwand?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Neukunde vs. Bestandskunde</li> <li>&gt; Bedeutung für Ihren Marktanteil in gesättigten Märkten</li> <li>&gt; Branchenvergleich: Telekommunikations-, Versicherungs-, Energiebranche</li> <li>&gt; Von anderen lernen: Erfolgreiche Maßnahmen umsetzen – Fehler vermeiden</li> <li>&gt; Erfolgreiche Wege der Kundenrückgewinnung</li> </ul> <p><b>Holger Neinhaus, ????</b></p> <p><b>10.30</b> Kaffee- und Kommunikationspause</p> <p><b>11.00 Ausblick: Partnermanagement als Erfolgsfaktor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Partnermanagement effektiv betreiben</li> <li>&gt; Identifikation der passenden Partner</li> <li>&gt; Kundenerwartungen an das moderne EVU</li> <li>&gt; Schaffen von Win-Win Situationen</li> <li>&gt; Partnernetzwerke aufbauen und pflegen</li> </ul> <p><b>Jessica Korth</b>, Bereichsleiterin, N-ERGIE AG, Nürnberg</p> <p><b>12.00</b> Gemeinsame Diskussion mit der Referentin Jessica Korth und anschließender inhaltlicher Austausch der Teilnehmer.</p> <p><b>13.00</b> Gemeinsames Mittagessen</p> <p><b>14.00 Gruppenarbeit: Nächste Schritte: Konkrete Roadmap zur Etablierung eines funktionierenden CEM für EVU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Der Weg von der Planung zur Umsetzung</li> <li>&gt; Erfahrungswerte zum Zeithorizont</li> <li>&gt; First-mover vs. Follower: Welche Strategie passt zu Ihnen?</li> <li>&gt; Sicherstellen eines professionellen Projektmanagements</li> <li>&gt; Der kontinuierliche Verbesserungsprozess im CEM</li> </ul> <p><b>Peter Funke</b> und <b>Felix Schwerin</b></p> <p><b>15.00</b> Abschlussdiskussion</p> <p><b>15.30</b> Voraussichtliches Ende Seminars</p>