Social Media

Einbindung ins Management der Kundenbeziehungen um Massen zu bewegen

Freitag,
27. Mai 2011,
in Düsseldorf

Erfahren Sie, wie Sie durch Social Media...

- Neue Kundengruppen gezielt aufdecken
- Soziale Netzwerke bewusst gestalten
- Kundenbeziehungen nachhaltig intensivieren
- Ihre Kunden begeistern und so binden

Strategien für profitable Kundenbeziehungen:

- Gezielte Empfehlungen
- Crowdsourcing
- Self-Service Communities

Unser Experte
Prof. Dr. Nils Hafner

Dozent/Studienleiter CAS Customer Focus, Hochschule Luzern/Schweiz

Prof. Dr. Nils Hafner ist ein international anerkannter Experte für die Etablierung und Gestaltung profitabler Kundenbeziehungen. Er ist Professor für CRM am Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern und Leiter des Customer Competencies Institut in Zürich und Kreuzlingen.

Praxis-Workshop
im Rahmen des
MTP-Jubiläumskongress 2011

Massen bewegen. MTP30

Social Media – Einbindung ins Management der Kundenbeziehungen um Massen zu bewegen

Prof. Dr. Nils Hafner
Dozent/Studienleiter CAS Customer Focus, Hochschule Luzern/Schweiz

Warum Social Media?

- Unsere Welt hat sich verändert
- Der neue Kundendialog
- Der magische Dreiklang: Erleben-Bewerten-Weiterempfehlen
- Warum wir unsere Kunden glücklich machen müssen

Wie man mit Social Media im Kundendialog Geld verdienen kann

- Der Business Case für Social Media
- Chance und Risken von Social Media gezielt managen

Drei Arten von Social Media Einsatz für die profitable Kundenbeziehungsgestaltung:

- Gezielte Empfehlungen bekommen und Kundennetzwerke aufbauen
- Crowdsourcing als Ideenplattform für kundenorientierte Produkte und Dienstleistungen
- Self-Service Communities als Möglichkeit im Kundenservice zu begeistern – und zu sparen

Einbindung von Social Media in die Beziehungsstrategie

- Die Entscheidungskette des Kunden kennen
- Die Touchpoints des Kunden auswählen
- Die IMPACT Entscheidung fällen
- Die Unternehmensfähigkeiten aufbauen

Praxisworkshop im Rahmen des MTP-Jubiläumskongresses 2011

MTP - Marketing zwischen Theorie und Praxis e.V. ist mit über 2.500 Mitgliedern deutschlandweit die größte studentische Marketinginitiative. Vom 25. - 28. Mai 2011 feiert der Verein in Düsseldorf sein 30-jähriges Vereinsbestehen.

Weitere Informationen zum Verein und dem MTP-Jubiläumskongress erhalten Sie unter www.massenbewegen.de.

Massen bewegen. MTP30

Social Media – Einbindung ins Management der Kundenbeziehungen um Massen zu bewegen

Meine Teilnahme

Name

Vorname

Position/Abteilung

Unternehmen

Straße & Nr./Postfach

Email

Datum Unterschrift

☐ Ja ich nehme an dem Workshop „Social Media – Einbindung ins Management der Kundenbeziehungen um Massen zu bewegen“ am 27. Mai 2011 teil.

☐ Ich bin Mitglied des MTP e.V.

☐ Ich möchte an der Abendveranstaltung des MTP-Jubiläumskongresses am 28.05.2011 teilnehmen.

Teilnahmegebühr

975 € für MTP e.V. Mitglieder

1.299 € für Nicht-Mitglieder

200 € Frühbucherrabat
bei Buchungen bis zum 15. April 2011

In der Teilnahmegebühr sind enthalten:

- 1 Übernachtung im NH Hotel Düsseldorf
- Tagungsunterlagen
- Kaffee- und Teepausen sowie Mittagsverpflegung
- Getränke
- Teilnahme am anschließenden Get Together

Veranstalter:

MTP – Marketing zwischen
Theorie und Praxis e. V.
Krögerstraße 5
60313 Frankfurt am Main

Allgemeine Bedingungen:

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass.
Bis zu sechs Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Kontakt

Fax +49 (0322) 269 024 13

Mail: massenbewegen@mtp.org

Internet: www.massenbewegen.de

Massen bewegen. MTP30