

Bitte
freimachen

IHK Karlsruhe
Geschäftsbereich 3 / Ariane Vogel
Postfach 3440
D-76020 Karlsruhe

Die Teilnahmegebühr beträgt 60,- €. In diesem Betrag sind 19 % Umsatzsteuer (= 11,40 EUR) enthalten.

Anmeldungen sind verbindlich und werden nach der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Teilnahmebestätigung ist die Rechnung.

Senden Sie Ihre **Anmeldung** bitte **bis zum 02. Oktober 2008** per Post, Fax oder E-Mail an die auf der Antwortkarte genannten Adresse.

Veranstaltungsort ist der Saal „Kraichgau“ im IHK Haus der Wirtschaft, Lammstraße 13 – 17, 76133 Karlsruhe

Kostenpflichtige Parkmöglichkeiten stehen Ihnen im öffentlichen Parkhaus der IHK Karlsruhe (Einfahrt Erbprinzenstraße) zur Verfügung.

Eine **Wegbeschreibung** finden Sie im Internet unter <http://www.karlsruhe.ihk.de>, Dokument Nr. 2552

Rückfragen

IHK Karlsruhe
Dr. Stefan Senitz
Telefon 0721/174-164
Telefax 0721/174-144
E-Mail: Stefan.Senitz@karlsruhe.ihk.de

Antwort per Fax: (0721) 174 – 144
Antwort per E-Mail: Ariane.Vogel@karlsruhe.ihk.de

CRM für den Mittelstand

Gezielte Steuerung von
Kundenbeziehungen



Donnerstag, 9. Oktober 2008
15:00 – 18:30 Uhr
Haus der Wirtschaft

Thema

Die IHK Karlsruhe lädt Sie herzlich ein zur Informationsveranstaltung

CRM¹ für den Mittelstand

Gezielte Steuerung von Kundenbeziehungen

am Donnerstag, 9. Oktober 2008,
15:00 bis 18:30 Uhr, Saal „Kraichgau“,
IHK Haus der Wirtschaft, Karlsruhe

Der Erfolg eines Unternehmens hängt stark davon ab, wie kundenorientiert die Prozesse in Vertrieb, Marketing und Kundenservice gestaltet sind und ob das Wissen über den Kunden gewinnbringend eingesetzt wird.

Customer Relationship Management

(CRM) trägt dazu bei, Kundenbeziehungen besser zu beurteilen und zu optimieren. Ziel ist es, Kundendaten strategisch einzusetzen, z. B. in der Vertriebsplanung und Kundenbetreuung. Je mehr die Mitarbeiter über ihre Kunden wissen, desto besser können sie Produkte und Dienstleistungen erfolgreich anbieten.

Erfahren Sie in der Veranstaltung, welche Möglichkeiten CRM heute in Bezug auf Kundenbindung und gezielte Vertriebssteuerung bietet.

Die Veranstaltung adressiert Geschäftsführer, Vertriebsleiter und Marketingleiter von mittelständischen Unternehmen.

Programm

15:00 Uhr - **Begrüßung**

Dr. Stefan Senitz
IHK Karlsruhe

15:05 Uhr - **CRM – Der Weg zu mehr Umsatz und Effizienz im Vertrieb**

Ralph Rastert, Geschäftsführer,
B&R DV-Informationssysteme GmbH, Kandel

15:40 Uhr - **12 Gebote für eine erfolgreiche CRM-Einführung – Worauf es ankommt und was Sie vermeiden sollten**

Wolfgang Schwetz
schwetz consulting, Karlsruhe

16:20 Uhr - **Kaffeepause**

16:30 Uhr - **Erfolgsfaktoren und Trends von CRM – Wie Sie heute und in 5 Jahren Ihre Wettbewerbsfähigkeit sichern**

Andreas Zipser, Mitglied der Geschäftsleitung,
CAS Software AG, Karlsruhe

17:00 Uhr

Praxisbericht 1: CRM bei Herrmann Ultraschalltechnik

Lothar Wagner, CRM-Projektleiter,
Herrmann Ultraschall GmbH & Co. KG, Karlsbad

17:30 Uhr

Praxisbericht 2: Vertriebssteuerung bei Sommer-automatic

Stefanie Retzlaff, CRM-Projektleiterin,
Sommer automatic GmbH & Co. KG, Ettlingen

18:00 Uhr – **Abschlussdiskussion mit anschließendem Imbiss**

Anmeldung

Zur Veranstaltung

CRM für den Mittelstand

Gezielte Steuerung von Kundenbeziehungen

am Donnerstag, 9. Oktober 2008,
15:00 bis 18:30 Uhr, Saal „Kraichgau“,
IHK Haus der Wirtschaft, Karlsruhe

melde ich mich verbindlich an.

Vor- und Zuname

Firma

Straße und Hausnummer oder Postfach

PLZ, Ort

Telefon / Fax

Der/Die Teilnehmer/in erklärt sich damit einverstanden, dass seine/ihre persönlichen Daten für die Veranstaltungsabwicklung und für spätere Teilnehmerinformationen mittels EDV gespeichert und verarbeitet werden. Ihre Angaben sind freiwillig. Die Daten können aufgrund gesetzlicher Bestimmungen (Zwecke des § 15 Abs. 2 LDSG) weitergehend verarbeitet werden.

ja

nein

Eine Speicherung erfolgt nicht. Die erklärte Einwilligung kann widerrufen werden.

Datum

Unterschrift

Bitte per Post oder Fax (0721) 174 – 144 zurück oder Anmeldung per E-Mail an Ariane.Vogel@karlsruhe.ihk.de

¹CRM=Customer Relationship Management