

## Aktuelle Presseinformation

**Shortcut** – Customer Relationship Management ist längst eine der wichtigsten Disziplinen im immer härter werdenden Wettbewerb geworden. Der 1. CRM Excellence Day am 15. November in Berlin bietet Entscheidern aus Handel, Marketing und Kommunikation hierfür eine exklusive Wissens- und Austauschplattform. Renommierte Experten stellen praktische Lösungen für Unternehmen aller Größenordnungen vor. Sie zeigen, wie das optimale Zusammenspiel von digitalem und analogem CRM die Customer Experience erhöht und Kundenbeziehungen nachhaltig stärkt. Veranstalter ist Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt gemeinsam mit dem Handelsverband Deutschland (HDE).

### **1. CRM Excellence Day 2016 am 15.11. in Berlin: „TURNING DATA INTO CUSTOMER EXPERIENCE“**

## **Der Konsument als Taktgeber im CRM – die Customer Journey verstehen und kundenorientiert gestalten**

**Frankfurt, 16. September 2016** – Wer seine Kunden und ihre Wünsche besser analysiert und genauer kennt, verkauft besser. Der Schlüssel zum Erfolg sind heute Daten – und ihre richtige Nutzung. Wie das optimale Zusammenspiel von digitalem und analogem Customer Relationship Management (CRM) Kundenbeziehungen nachhaltig stärken kann, zeigen Experten beim ersten CRM Excellence Day 2016 am 15. November im Microsoft Atrium in Berlin. Veranstalter sind Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt und der Handelsverband Deutschland (HDE).

Customer Relationship Management ist längst eine der wichtigsten Disziplinen im härter werdenden Wettbewerb geworden. Doch viele Unternehmen scheuen vor den Fragen zurück, die mit Datensammlung und Auswertungsmethoden verbunden sind – oder schlicht vor den Kosten. Unter dem Motto, „TURNING DATA INTO CUSTOMER EXPERIENCE“ zeigen CRM-Experten in Berlin praktische Lösungen für Unternehmen aller Größenordnungen auf.

Von Top-Referenten erfahren die Teilnehmer, wie sie die „Customer Journey“ ihrer Zielgruppe besser verstehen und kundenorientierter gestalten. Darunter unter anderem CRM-Guru und Blogger, Professor Dr. Nils Hafner; Mark Ralea von Beauty Trend / GLOSSYBOX; der Begründer des emphatischen CRM, Sven Bruck; Florian Teufel von mymuesli; Dr. Oliver Bohl von PAYBACK; Rechtsanwalt Stefan C. Schicker sowie Benjamin Harren von Swarovski und Strategieberater Norbert Pühringer. In praxisorientierten Vorträgen zeigen sie, welche aktuellen Trends und Herausforderungen im Kundenmanagement und Beziehungsmarketing die Experten bewegen und wie aus Daten am Ende Emotionen und Kundenerlebnisse werden. Darüber hinaus stehen fachliche Fragen zu Themen wie Multichannel CRM-Integration, Social CRM und schließlich CRM und Datenschutz im Vordergrund.

Im Anschluss an den CRM Excellence Day startet gemeinsam mit den Teilnehmern des Deutschen Handelskongresses eine festliche Abendveranstaltung. Neben guter Unterhaltung erwarten die Besucher inspirierende Impulsvorträge von Roland Armbruster (The KaDeWe

## **Aktuelle Presseinformation**

Group) und Frank Rehme (gmvteam). Der Abend bietet viele Gelegenheiten, um berufliche Kontakte mit den Branchengrößen des Handels zu knüpfen oder zu aufzufrischen.

Teilnehmer, die sowohl am Deutschen Handelskongress am 16. und 17. November im Maritim Hotel Berlin, wie am CRM Excellence Day, teilnehmen möchten, können durch Sonderkonditionen bis zu 200 Euro sparen.

### **1. CRM Excellence Day 2016**

#### **15. November 2016 Microsoft Atrium Berlin**

Informationen und Anmeldung unter [www.managementforum.com/crm](http://www.managementforum.com/crm)

#### **Kontakt für die Fachpresse:**

Nadine Preßl, Marketing Managerin  
Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH  
Eschersheimer Landstraße 50, D-60322 Frankfurt am Main  
Telefon +49 (0) 69 24.24 4776  
[pressl@managementforum.com](mailto:pressl@managementforum.com)  
[www.managementforum.com](http://www.managementforum.com)

#### **Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH**

Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH ist einer der führenden Anbieter von Veranstaltungen für den Handel und die Konsumgüterindustrie. Das Motto von Management Forum ist „Excellence in Business Information“ und steht für Top-Informationen, exzellentes Fachwissen und Networking-Möglichkeiten für Teilnehmer aus Handel, Industrie und Dienstleistung. Durch die enge Zusammenarbeit mit den Gesellschaftern und Partnern garantieren die Events von Management Forum aktuelle Branchennews und Fachinformationen aus erster Hand und gelten als die führenden Events der jeweiligen Branche. Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH veranstaltet ca. 30 Kongresse/Kongressmessen pro Jahr.