



3 M-Motion-Tag

**EIN LEBEN LANG:
MIT DEM KUNDEN IM DIALOG!**

AM

15. NOVEMBER 2002

IN

FRANKFURT AM MAIN

MIT

GET-TOGETHER

AM 14. NOVEMBER 2002

Termin

14. November 2002: Get-Together ab 19:30 Uhr

15. November 2002: 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Ort

Intercontinental Hotel
Wilhelm-Leuschner-Str. 43
60329 Frankfurt
Tel. 069-2605-2335/-2328
Fax 069-2605-2322

Teilnahmebedingungen

Die Teilnahmegebühr für den Fachkongress beträgt € 540,- zzgl. MwSt.
In der Teilnahme sind enthalten:
Abendveranstaltung sowie die Tagungskosten inkl. Lunch und Getränke.
Bei Stornierung der Anmeldung gelten folgende Fristen und Gebühren:
ab 21 Tage vor Termin 10 % der Teilnahmegebühr,
ab 14 Tage vor Termin 50 % der Teilnahmegebühr,
ab 48 Stunden vor Termin 100 % der Teilnahmegebühr.
Selbstverständlich können Sie sich vertreten lassen.

Übernachtung

Bitte nutzen Sie die Übernachtungsmöglichkeit direkt im Tagungshotel. Dort ist ein begrenztes Zimmerkontingent unter dem Stichwort „planung & analyse“ bis zum 10. Oktober 2002 reserviert.

**planung
& analyse**
Zeitschrift für Marktforschung und Marketing

planung & analyse
60264 Frankfurt
Tel. 0 69-75 95-20 14

p&a lädt Sie ein!

Customer Relationship Management, Kundenzufriedenheit – mit diesen Zauberworten versuchen Markenartikler den Kunden zu gewinnen und zu halten. Das Gewinnen des Kunden ist die erste und wichtigste Hürde im Wettbewerb. Aber reicht das aus? Was nützt es, wenn der Kunde einmal ein Produkt gekauft hat, hochzufrieden mit Leistung und Service ist, aber der nächste Kauf auf sich warten lässt? Neben ganz allgemeinen Daten wie Alter oder Ausbildung sollte ich idealerweise die ökonomische Situation, die individuelle Lebensphase, normative Einstellungen und Wertvorstellungen kennen, um meinen Kunden punktgenau ansprechen zu können.

Mit anderen Worten: Ich muss mit meinem Kunden in einen lebenslangen Dialog treten.

Was die Marktforschung leisten kann, was man von der Marktforschung fordern kann, um diesen Dialog in Gang zu setzen und lebendig zu halten – darüber wollen wir auf dem 3. M-Motion-Tag mit Ihnen diskutieren!

Bis dann

Dr. Lu Mir



3 M-Motion-Tag

am 14. November 2002

über den Dächern von Mainhattan

19:30 Uhr Cocktailempfang

ab 20:00 Uhr Spezialitäten-Büfett

21:00 Uhr Lassen Sie sich in eisige Welten entführen!

Mit Swing stimmt uns Jazz-like auf den



3 M-Motion-Tag

ein!



EIN LEBEN LANG: MIT DEM KUNDEN IM DIALOG!

PROGRAMM

ab 9:15 Uhr	Begrüßungskaffee
9:45 – 10:00 Uhr	Begrüßung und Moderation Dr. Karin Dürr, planung & analyse
10:00 – 10:45 Uhr	Kundenbindung messen und gestalten: Verfahren, Methoden, Möglichkeiten Horst Müller-Peters, psychonomics
10:45 – 11:15 Uhr	Kommunikationspause
11:15 – 12:00 Uhr	Filling the CRM-Information Gap: Der besondere Beitrag der Marktforschung zu erfolgreichen CRM-Systemen Dr. Thomas Liehr, NFO Infratest
12:00 – 12:45 Uhr	Kundenzufriedenheitsforschung und erfolg- reiches Beziehungsmarketing im Luxussegment (mit Fallstudie) Birgit Brüns, GfK Marktforschung
12:45 – 14:00 Uhr	Lunch- und Kommunikationspause
14:00 – 14:45 Uhr	Drum prüfe, wie man ewig bindet: Die Bedeutung des kundengetriebenen Dialogs für die Kundenbindung Dr. Florian Bauer, Vocatus
14:45 – 15:30 Uhr	Vom Branding zur Beziehungskultur: Kundenbindung durch aktive Marken – Ergebnisse einer Eigenstudie Wilhelm Kampik und Stephan Teuber, GIM
15:30 – 16:00 Uhr	Kommunikationspause
16:00 – 16:45 Uhr	Kundenzufriedenheit verbessern: Das Aral-Kundenbarometer Dr. Markus Mierzwa, imagin Prof. Bochmann + Partner, und Thomas Wüstenfeld, Aral
16:45 – 17:00 Uhr	Fazit und Schlussdiskussion
17:00 Uhr	Goodbye

DIE REFERENTEN

Dr. Florian Bauer, Psychologe und
Wirtschaftswissenschaftler, gründete 1999
die Vocatus AG in München, deren Vorstand er
heute ist.

Birgit Brüns, Diplom-Soziologin,
ist Geschäftsführerin der GfK Marktforschung
GmbH.

Wilhelm Kampik, Diplom-Psychologe, ist
Geschäftsführer der GIM Gesellschaft für Inno-
vative Marktforschung.

Dr. Thomas Liehr, Diplom-Kaufmann,
ist Leiter des Global NFO Examine Centers,
NFO Infratest.

Dr. Markus Mierzwa, Diplom-Wirtschaftsingenieur,
ist Managing Consultant bei der imagin GmbH
Prof. Bochmann + Partner.

Horst Müller-Peters, Diplom-
Kaufmann, ist Vorstandsvorsitzender der psycho-
nomics AG.

Stephan Teuber, Psychologe, Soziologe und
Politikwissenschaftler, ist Geschäftsführer der GIM
Gesellschaft für Innovative Marktforschung.

Thomas Wüstenfeld, Diplom-Sozialwissen-
schaftler, ist Projektmanager Marktforschung
er Aral AG & Co. KG.



p&a dankt seinen Sponsoren

Ja, ich komme zum 3. M-Motion-Tag und zum Get-Together
am Vorabend.

Ja, ich nehme am 3. M-Motion-Tag teil, kann aber leider zum
Get-Together am Vorabend nicht kommen.

Name _____

Firma _____

Anschrift _____

E-Mail _____

Datum, Unterschrift

Verbindliche Zimmerreservierung im Tagungshotel

Inter-Continental Frankfurt für ein Einzelzimmer zu € 150 inkl. MwSt.

vom 14. November bis 15. November 2002, Stichwort „planung & analyse“.

Name _____

Firma _____

Anschrift _____

Ort, Datum Unterschrift

An

Hotel Inter-Continental

Reservierung

Wilhelm-Leuschner Straße 43

60329 Frankfurt am Main

Anmeldung einfach abtrennen

per Fax an 069-7595-2017 oder per E-Mail an info@planung-analyse.de