

Fachkonferenz

»Schnittstelle Kunde:  
Kundenorientierung in der Assekuranz –  
Zwischen Anspruch und Wirklichkeit«

Bonn, 13. – 14. Mai 2014

Einladung

## KONZEPT

In der Historie der Versicherungswirtschaft hat sich das Kundenverhalten selten so gewandelt wie in der vergangenen Dekade. Digitalisierung, moderne Kommunikationsmittel und neue Kommunikationskanäle haben zu deutlich veränderten Kundenanforderungen geführt.

Diese Entwicklungen greift die Konferenz »Schnittstelle Kunde« auf. Ausgangspunkt ist der Ansatz, dass die Leistung des Versicherers im Optimalfall deckungsgleich mit dem Kundenbedürfnis sein sollte. Das Leistungsversprechen wird oftmals durch Partnerunternehmen erbracht, die aufgrund ihrer Spezialisierung und Flexibilität einen höheren Professionalisierungsgrad und damit eine höhere Qualität in Kundenprozessen bieten können.



## ZIELGRUPPE

Die Konferenz richtet sich an Entscheidungsträger und Führungskräfte aus Versicherungsunternehmen, insbesondere aus den Bereichen CRM, Customer Care Center Management, Marketing und Kommunikation, Marktforschung und Produktentwicklung, Unternehmensentwicklung und Operations. Weiterhin sind auch interessierte Fach- und

## UNSERE THESEN

- Kundenorientierung fängt beim Mitarbeiter an.
- Klare Positionierung und Emotionalisierung der Marke geht mit Kundenorientierung einher.
- Jeder Kontaktpunkt bietet Chancen zur Kundenbegeisterung.
- Maßgeschneiderte Services überzeugen stärker statt Produkte von der Stange.
- Nicht jeder Mensch ist dein Kunde, aber jeder Kunde ist ein Mensch.
- Empathie ist der unbezahlbare Wert der im Kundenkontakt.
- »Ist der Ruf erst ruiniert...« Ein schlechter Kanal reicht aus.
- Kundenfeedback muss als Chance für den Lernprozess gesehen werden.
- Omni-Channel mit durchgängigen Prozessen ist die aktuelle Herausforderung.
- Ganzheitliche Kundenorientierung bedarf mehr als ein System.

Führungskräfte anderer Fachabteilungen herzlich eingeladen. Bei dieser Konferenz achten wir auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Teilnehmern aus Versicherungsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen. Wir behalten uns vor, eine Warteliste einzurichten.

## FACHLICHE LEITUNG UND MODERATION



### **Kai Wedekind**

Kompetenzfeldleiter  
»CRM« und »Customer Care«

**T** +49 341 98988-231

**E** wedekind@versicherungsforen.net



**»Kundenorientierung – leichter gesagt als getan!«**  
Axel Schmitz – Mitglied des Vorstands, Zurich Gruppe Deutschland



**»Kundenorientierte Ausrichtung bei einem großen deutschen Versicherer « (Arbeitstitel)**  
N.N. – Vorsitzender des Vorstands (angefragt)



**»Trends im Kundenverhalten (Arbeitstitel)«**  
Dr. Alexander Schagen – Projektleiter und Habilitand, Institut für Marketing Universität St.Gallen (HSG)



**»fair & kompetent – Das Commerzbank Qualitäts- und Beschwerdemanagement«**  
Pia Hoffmann – Abteilungsdirektorin, Private Kunden, Kundenanwalt & Regulatorik, Beschwerdemanagement, Leiterin Banking, Commerzbank AG



**»Zukunftsorientierter Kundenfokus durch ein umfassendes Qualitätsmanagement in der Versicherungswirtschaft (nach DIN EN ISO 9001)«**  
Shirin Wiechers – Rechtsanwältin, Abteilungsleiterin Qualitätsmanagement, Deutsche Assistance Service GmbH

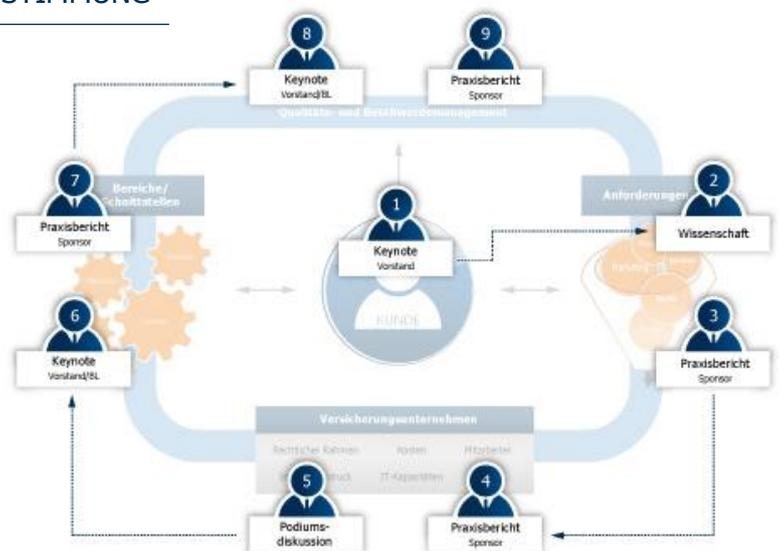


**»Kundenorientierung - Einmal anders«**  
Achim Norbert Fringes – neuromerchandising group

**WEITERE VORTRAGSTHEMEN IN DER ABSTIMMUNG**

Die Agenda der Konferenz wird den Regelkreis des Kundenmanagements durchlaufen.

- Kundenorientierung unter Beachtung interner und externer Rahmenbedingungen
- Umsetzung der ganzheitlichen Kundenorientierung
- Schnittstellen in den operativen Unternehmensbereichen
- Ganzheitliches kundenorientiertes Qualitäts- und Beschwerdemanagement



## VERANSTALTUNGSORT UND ÜBERNACHTUNG

---

### Veranstaltungsort

#### **Collegium Leoninum**

Noeggerathstraße 34 | 53111 Bonn

Im Collegium Leoninum in der Bonner Innenstadt erwartet Sie eine einzigartige Kombination aus historischem Ambiente verbunden mit modern ausgestatteten Hotelzimmern. Die Räume, in denen bis zur Jahrtausendwende noch Theologiestudenten ausgebildet wurden, sind aufwendig renoviert und erweitert worden und stehen nun auch Tagungsgästen zur Verfügung. Die teilweise historischen Konferenzräume verfügen alle über Tageslicht und sind mit modernster Tagungstechnik ausgestattet. Das Haus mit seinem besonderen Charme und der gelungenen Symbiose aus Alt und Neu zählt zu den schönsten Veranstaltungsorten der Stadt.

### Übernachtung

Collegium Leoninum

Noeggerathstraße 34 | 53111 Bonn

**T** +49 228 6298-4003

Preis: 113 EUR pro Nacht

Bitte reservieren Sie eigenständig Ihr Hotelzimmer unter dem Buchungstichwort: »Versicherungsforen«

## PREISE PRO PERSON (INKL. VERPFLEGUNG, UNTERLAGEN UND ABENDVERANSTALTUNG)

---

Teilnahmegebühr	1.190 EUR (zzgl. MwSt.)
Teilnahmegebühr für Partnerunternehmen	990 EUR (zzgl. MwSt.)

## ANMELDUNG

---

Bitte nutzen Sie die Online-Anmeldemöglichkeit oder senden Sie das beiliegende Anmeldeformular per Fax an +49 341 98988-9199. Daraufhin erhalten Sie eine Anmeldebestätigung per E-Mail sowie weitere organisatorische Informationen. Bitte beachten Sie die auf dem Anmeldeformular enthaltenen allgemeinen Teilnahmehinweise.

**Jetzt scannen und online anmelden:**



## IHRE ANSPRECHPARTNERIN

---



### **Kathleen Joost**

Managerin

»Veranstaltungen und Seminare«

**T** +49 341 98988-277

**E** joost@versicherungsforen.net

 **Versicherungsforen Leipzig**

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

**I** [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)