

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2010-44	15.12.2010	Smu/Cr	2.206	71	44	14. Aachener Dienstleistungsforum	1/3

Kundenmanagement als Erfolgsstrategie

14. Aachener Dienstleistungsforum zeigt wie Unternehmen vom Aufschwung profitieren können

Hervorragende Kundenbeziehungen sind entscheidend, um den Umsatz und das Wachstum eines Unternehmens zu steigern. Wie Unternehmen mit ihren Kunden gemeinsam zum Erfolg kommen, das zeigen die Organisatoren und Referenten des Aachener Dienstleistungsforums am 17. und 18. März 2011 im Konferenzhotel „Novotel Aachen City“.

Die Veranstaltung steht im Jahr 2011 unter dem Motto „Kundenintegration: Managing Customers“. Gastgeber und Veranstalter ist das FIR an der RWTH Aachen, das sich mit dem Dienstleistungsforum gezielt an Gestalter und Organisatoren von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie wendet.

Als Forschungseinrichtung mit jahrelanger Erfahrung im Bereich Dienstleistungsmanagement weiß das Institut, dass die Kundenansprüche stetig wachsen und wie groß die Herausforderungen sind diese zu erfüllen. Kunden wollen heute als Partner verstanden und aktiv in Produktentwicklung und Wertschöpfung einbezogen werden. Nicht der Verzicht auf ein Produkt, sondern die stetige Bereitschaft den Produkthanbieter zu wechseln, stellt Unternehmen trotz Wirtschaftsaufschwung vor große Herausforderungen.

Moderne Ansätze der Kundenintegration sind laut den Experten des FIR unerlässlich geworden, um Kunden langfristig zu binden und nachhaltig hohe Erträge zu erwirtschaften.

Auf dem 14. Aachener Dienstleistungsforum präsentieren Vertreter aus Forschung und Industrie ihre Erfolgsrezepte und Best-Practices in der Umsetzung ihrer Kundenmanagementstrategien. Hierbei kommen Vertreter namhafter Unternehmen wie SKF, Germanwings, Philips oder OKI zu Wort.

Die Teilnehmer des Dienstleistungsforums erwarten spannende Vorträge, eine Fachmesse auf der rund zehn Firmen ihre Community- und Web2.0-Technologien ausstellen sowie die Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch mit den Referenten, Forschern und weiteren Teilnehmern.

Die reguläre Teilnahme am Aachener Dienstleistungsforum kostet 895 Euro. Frühbucher sparen bei einer Anmeldung bis zum 31. Januar 100 Euro.

Weitere Informationen zum Aachener Dienstleistungsforum und zur Anmeldung sind online abrufbar:
www.dienstleistungsforum.de

Sehr geehrte Redaktion,

für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung. Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner FIR:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dipl.-Wirt.-Ing. Arno Schmitz-Urban
Fachgruppe Community-Management
Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-233
E-Mail: Arno.Schmitz-Urban@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FIR:

Caroline Crott, BSc
Bereich Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Crott@fir.rwth-aachen.de

Web: www.fir.rwth-aachen.de

Profil FIR:

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) ist ein selbstständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 55-jähriger Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Steigerung von Wachstum und Beschäftigung. Das FIR ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und zählt rund 150 Mitgliedsunternehmen und Verbände mit mehr als 50 000 angeschlossenen Unternehmen. In den drei Forschungsbereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement gestalten in einer Netzorganisation rund 120 wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte die Betriebsorganisation im Unternehmen der Zukunft.