

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2011-03	31.01.2011	Smu/Cr	2 721	85	44	14. Aachener Dienstleistungsforum	1/3

## **Kundenorientierung als Serviceinstrument**

### **14. Aachener Dienstleistungsforum weist Wege zu mehr Servicequalität**

Kundenorientierung ist eines der wichtigsten Unterscheidungsmerkmale im Service.

Wie Unternehmen dieses Instrument nutzen und die Zufriedenheit ihrer Kunden steigern können, klärt das 14. Aachener Dienstleistungsforum am 17. und 18. März 2011 im Konferenzhotel „Novotel Aachen City“. Die diesjährige Fachtagung befasst sich mit dem Thema „Kundenintegration: Managing Customers“, das in verschiedenen Praxisvorträgen aufgegriffen wird.

Dazu hat der Veranstalter, das FIR an der RWTH Aachen, namhafte Vertreter aus Forschung und Industrie wie Professor Frank T. Piller, Lehrstuhlinhaber TIM der RWTH Aachen, und Gregor Schlüter, „Senior Vice President Marketing & Customer“ bei der Germanwings GmbH, eingeladen, ihre Erfolgsstrategien vorzustellen.

Ein besonderes Augenmerk liegt in diesem Jahr auf dem Thema Communitys.

„Besonders freuen wir uns auf den Beitrag des XING-Experten Joachim Rumohr, den wir für das Dienstleistungsforum als Redner gewinnen konnten“, erzählt Arno Schmitz-Urban, Wissenschaftler am FIR und Mitorganisator des Dienstleistungsforums. Rumohr wird vortragen, wie man eine Akquise erfolgreich mithilfe von Communitys umsetzt. Dabei erhalten die Besucher

wertvolle Tipps und Tricks für die effektive Nutzung von Communitys und für ein erfolgreiches Kontaktmanagement mit den Kunden.

„Kunden, deren Wünsche und Erwartungen erfüllt werden, bleiben einem Unternehmen treu und empfehlen es gerne weiter“, erklärt Schmitz-Urban. Wie kann man Kundenvorteile erzielen und nutzen? Welche Möglichkeiten gibt es, um Bonusprogramme einzusetzen? Wie lassen sich Kooperationen zwischen Herstellern und Kunden proaktiv gestalten? Welche Vorteile bieten Communitys wie XING? Und wie können Kunden gezielt in Geschäftsprozesse eingebunden werden? Dies sind einige der Fragen, die auf dem 14. Aachener Dienstleistungsforum beleuchtet werden.

Neben den Fachvorträgen haben die Teilnehmer die Gelegenheit, die Fachmesse mit dem Schwerpunkt „Zukunft CRM“ zu besuchen. Auf der Messe stellen die Unternehmen ihre CRM- und Web 2.0-Technologien vor.

„Durch die Kombination der Fachtagung und -Messe erhalten die Besucher des Dienstleistungsforums einen umfangreichen Überblick über die strategischen und technischen Möglichkeiten im Bereich Dienstleistungsmanagement“, verspricht Schmitz-Urban.

Mit der Veranstaltung richtet sich das FIR an Gestalter und Organisatoren von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie. Die Teilnahme am Aachener Dienstleistungsforum kostet 895 Euro.

Weitere Informationen zum Aachener Dienstleistungsforum und zur Anmeldung sind im Internet abrufbar: [www.dienstleistungsforum.de](http://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](http://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.