

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



VOM
ERLEBNIS
ZUR
BEZIEHUNG

23./ 24. August 2021 | Creaholic Biel/Bienne
Das Jahresforum für Customer Experience Design & Management

VERANSTALTUNGSPARTNER

stimmt

Leidenschaftlich agieren – Kundenherzen erobern





M. Blocher

Vom Erlebnis zur Beziehung!

Nach Konferenzen in Wien und Düsseldorf geht das Customer Experience Forum, das Jahresforum für CX Design & Management, am 23./ 24 August 2021 in Biel/Bienne als hybride Veranstaltung erstmals auch in der Schweiz in die nächste Runde!

Schließlich ist es gerade jetzt wichtiger denn je, den Draht zum Kunden nicht abreißen zu lassen und mit mutigen Schritten die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Wie jedes Jahr zeigen wir die neuesten Trends und Entwicklungen im Customer Experience Management auf. Bei uns hörst du echte und unbeschönigte Berichte aus der Praxis von führenden Unternehmen, die unter die Haut gehen und Inspiration und Anregung für die eigenen Herausforderungen geben.

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Sanitas, Hirslanden, ProSiebenSat.1, Energie Wasser Bern, BLS, niceshops, L'Oréal, Oracle, u.v.m.

ZIELGRUPPE

Leitung Customer Experience Management, Touchpoint Management, CRM, Marketing, Vertrieb, Service, Qualität, Entwicklung, Business Development, Innovationsmanagement sowie Geschäftsführer und Unternehmer

INSPIRIERENDE KEYNOTES & MOTIVIERENDE PRAXISVORTRÄGE



SPIEGLEIN, SPIEGLEIN AN DER WAND...

Der Stimmt CX Monitor 2021 zeigt zum 4. Mal, welche Firmen die besten Kundenerlebnisse im Land bieten. Wer hat gewonnen? Wer ist aufgestiegen? Und warum reicht ein gutes Customer Experience nicht mehr, um erfolgreich zu sein in gesättigten Märkten?

Glenn Oberholzer, Experte für Kundenfokus und Partner, Stimmt AG, Zürich

IST „CUSTOMER EXPERIENCE“ AMBITIONIERT GENUG?

- > Was wenn Neukundengewinnung wichtiger ist als die Zufriedenheit heutiger Kunden?
- > Was wenn es falsch ist, auf Kundenwünsche zu reagieren?
- > Was wenn Wissen nicht Freund, sondern Feind ist?

Jean-Philippe Hagmann, Keynote Speaker, Dozent, Autor, Unternehmensführer, Agentur für radikale Innovation, Zürich

HEAD, HEART & HANDS

Omnichannel CRM auf dem steilen Weg vom Papier zum Kunden
Kaspar Trachsel, Leiter Vertrieb und Marketing und Mitglied der Geschäftsleitung, Sanitas, Zürich

HIRSLANDEN CONTINUUM OF CARE

Qualitätsbasierte Kundenorientierung entlang von Customer Journeys

Dr. Niwi Näf, Head of Corporate Development & Innovation und Sabine Brodbeck, Corporate Business Development, Hirslanden, Zürich

HÖRT AUF ALLES FÜR DEN KUNDEN ZU MACHEN

Verankerung und Skalierung von Customer Experience Management in der Praxis
Stephan Engl, Managing Partner, Creaholic, Biel

DIGITALE CUSTOMER EXPERIENCE

E-Commerce und die Zukunft des Shopping-Erlebnis
Florian Flock, Business Development Manager, Niceshops, Graz

RADICAL. DIGITAL. MAGICAL.

Was es für Unternehmen, Organisationen, Abteilungen und letztlich Mitarbeiter braucht, um den Kunden wirklich in den Fokus des täglichen Handelns zu stellen
Björn Sorge, Vice President Experience Design, ProSiebenSat.1, München

FROM IMPOSSIBLE TO NEW NORMAL

Trends, Consumer Insights und Chancen, die Unternehmen für die Post-Corona-Zeit nutzen sollten
Dr. Dag Piper, Director CMI, L'Oréal, Düsseldorf (tbc)

STEUERN, BEFÄHIGEN, REALISIEREN

Kundenerlebnisse managen bei der BLS
Benjamin Müller, Leiter Customer Experience Management, BLS AG, Bern

Das vollständige Programm finden Sie ab Anfang Juli 2021 online:
www.ch.cx-forum.eu



Anmeldung und Information

Einfach online anmelden: www.ch.cx-forum.eu

Per eMail: anmeldung@succus.at

Fragen? Rufen Sie uns an: +43 1 319 09 34-0

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Österreich
Telefon: +43 1 319 09 34-0
info@succus.at

Sprechen Sie uns direkt an:

Markus Blocher, Projektleiter
markus.blocher@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Creaholic
Zentralstrasse 115
2503 Biel

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

Teilnahmegebühr

CX FORUM, 23./ 24. August 2021, CHF 1.180,-
(bei einer Anmeldung bis 30. Juli 2021, regulär CHF 1.380,-)

CX FORUM DIGITAL*, 23./ 24. August 2021, CHF 480,-

Inbegriffen sind der Zutritt zum Forum, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und das gemeinsame Mittagessen.

Alle Preise exkl. 7,7 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGBs:

<http://www.cx-forum.eu/agb.html>



M. Blocher



K. Zauner

* **Das Customer Experience Forum Digital enthält den Zugang zum Live-Stream der Vorträge und Diskussionen von der Hauptbühne sowie einen exklusiven Online-Workshop, den Zugang zum Download von Präsentationen und Videos sowie virtuelle Networkingmöglichkeiten.**