

## 2. Symposium from4to7 setzt auf Dienstleistungsmarketing

**SYMPOSIUM** «Erfolgsfaktor Kundenbindung – Sinn und Unsinn?» Diese keineswegs rhetorische Frage mit Link zum Dienstleistungsmarketing stand im Zentrum des 2. Luzerner Symposiums from4to7. Ein kurzer Rückblick auf die Veranstaltung.

■ «Der Kunde und seine Bedürfnisse stehen bei uns im Mittelpunkt.» Dieser Satz könnte von Glanzprospekten unzähliger Firmen stammen. Die Werbeslogans sind so austauschbar wie die Dienstleistungen und Produkte selber. Somit erhält die Dienstleistungsqualität und insbesondere die individuelle Kundenbindung eine wichtige Bedeutung. Welche Systematik und Instrumente eignen sich für die Kundenbindung?

### Kriterien und Massnahmen in der Praxis

Welche Kriterien und Messgrößen sind dabei entscheidend? Welche Massnahmen unterstützen die langfristig erfolgreiche Kundenbindung? Exakt zu diesen

Themen fand das 2. Symposium from4to7 in den Räumlichkeiten des Kleintheaters Luzern statt.

Den Teilnehmenden wurde im ausverkauften Kleintheater ein spannender Mix aus Theorie und Praxis zum Thema Kundenbindung geboten. Aus dem wissenschaftlichen Blickwinkel machte Dr. Adrienne Schäfer, Hochschule Luzern Wirtschaft deutlich, dass die Kundenbindung ein wesentlicher Aspekt für den nachhaltigen Markterfolg eines Unternehmens ist und als strategische Managementaufgabe im Rahmen des Customer Relationship Managements (CRM) zu betrachten ist. Die anschaulichen Praxisbeispiele zur Kundenbindung in den Unternehmen Mobility CarSharing Schweiz

und Raiffeisen Schweiz zeigten auf, dass sich ein konsequentes Kundenbindungsmarketing ausbezahlt. Wie gute Marketinggeschichten entstehen und welche Szenen dabei von der neurologischen Struktur unseres Gehirns vorgegeben sind, führte Werner T. Fuchs in bildhafter Sprache aus. Sein erfrischender Appell hinterfragte den Sinn und Unsinn von Kundenbindungsmassnahmen und liess manchen Teilnehmenden aufhorchen. Stimmungsvoll untermauert wurde das Symposium durch das Duo OHNE ROLLE, welches sich auf originelle Art des Themas Kundenbindung annahm.

Das 3. Symposium from4to7 findet am Montag, 16. März 2009 im Kleintheater in Luzern statt. ■



Stehend v.l.: Sascha Kretz, from4to7; Dieter Elmiger, from4to7; Jörg Emmenegger, from4to7; Viviana Buchmann, Mobility CarSharing Schweiz; Dr. Werner Fuchs, Propeller Marketingdesign; Daniel Hanimann, Moderator. Sitzend, v.l.: Dr. Adrienne Schäfer, Hochschule Luzern Wirtschaft; Dr. Simone Maler Begré, Raiffeisen Schweiz.



Daniel Hanimann, Moderator, im Gespräch mit Dr. Werner Fuchs, Propeller Marketingdesign.



Unbedingt in Agenda eintragen:

3. Symposium from4to7

Datum: 16. März 2009  
Wo: Kleintheater Luzern

[www.from4to7.ch](http://www.from4to7.ch)