



Die Fan-Prinzip-Konferenz

Thema 2022

Mit dem Fan-Prinzip jeden Wandel meistern!



Keynotes von: Toyota-President André Schmidt und Schauspieler Lutz Herkenrath
Impulse von: SEW-Eurodrive, GLS Bank, Madeira Garnfabrik, Dexcom, BCM....
und die feierliche Verleihung der **Awards "Deutschlands Kundenchampions"**

Mittwoch, 6. April 2022 | Atrium Hotel Mainz

VERANSTALTER UND INITIATOREN: DEUTSCHLANDS KUNDENCHAMPIONS



Roman Becker
Geschäftsführender Gesellschafter
E-Mail: becker@2hmforum.de



Claudia Welker
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied
E-Mail: claudia.welker@dgq.de



Dr. Gero Kalt
Geschäftsführer
E-Mail: g.kalt@faz-institut.de

MEDIENPARTNER



Vorwort

Unternehmen stehen im Wandel - mehr denn je zuvor: Digitalisierung und neue Technologien, Klimaschutz und Nachhaltigkeit, New Work und natürlich die Auswirkungen der Corona-Krise prägen den Alltag. Häufig sind Firmen und Organisationen aber so mit den Prozessen der Transformation beschäftigt, dass sie ihre wertvollste Ressource aus dem Blick verlieren: die Menschen. Die Kunden und Mitarbeiter.

Aus mehr als 20 Jahren Marktforschung und Beratung wissen wir: Egal welcher Trend die Welt bislang bewegte, immer wieder haben sich jene Unternehmen mit der Transformation besonders leichtgetan, die die Grundmechanismen des Fan-Prinzips verstanden und umgesetzt haben. Wer beim Denken und Steuern erkannt hat, dass die zentralen Bedürfnisse der Kunden im Mittelpunkt stehen und diese an jedem Kontaktpunkt immer wieder erlebbar gemacht werden müssen; wer verstanden hat, dass es immer und immer wieder um Beziehungen zwischen Menschen geht – für den verliert jede R(Evolution) ihren Schrecken. Denn er wird intuitiv das Richtige tun. Das Fan-Prinzip macht entscheidungssicher, zukunftsfähig und gibt dem Handeln einen Sinn.

Wie werden wir also in Zukunft Kunden und Mitarbeiter zu Fans machen? Nur noch digital und remote - oder ist doch "analog das neue Bio"? Werden künftig Künstliche Intelligenzen für exzellente Kommunikation sorgen? Wie können sich Unternehmen von Wettbewerbern differenzieren - in einer so agilen, mobilen und digitalen Welt voller Möglichkeiten? Wie verändern neue Technologien das Miteinander in Organisationen? Wie sehen beste Beziehungen aus?

Wagen Sie mit unseren Speakern einen freudigen Blick in die Zukunft! Lassen Sie sich inspirieren: von der aktuellen Fan-Forschung, von den fundierten Lösungen des Fan-Prinzips und erfolgreichen Best-Practice-Beispielen aus dem B2B- und B2C-Bereich.

Nutzen Sie die Zeit zum Netzwerken – und natürlich zum Feiern. Denn auch 2022 zeichnen wir wieder die Besten der Besten aus. Deutschlands Kundenchampions: Unternehmen mit besonders hoher Fan-Quote.

Moderation



Lisa Winter-Lörler

Leiterin Positionierung/Markenstrategie
2HMforum.

Speaker



Roman Becker

2HMforum.
Für beste Beziehungen.



Gregor Daschmann

Universitätsprofessor
und Dekan JGU Mainz



Udo Arthur Aull

Geschäftsführer
SEW-Eurodrive



André Schmidt

President Toyota
Deutschland

Programmübersicht

9:00 Uhr **Empfang der Teilnehmer, Check-in**

9:30 Uhr **Begrüßung durch die Moderatorin**
Lisa Winter-Lörler

9:35 Uhr Eröffnungsvortrag
Mit dem Fan-Prinzip jeden Wandel meistern!
Buchautoren Roman Becker und Gregor Daschmann

10:15 Uhr **„Mit Werten die Zukunft gestalten.“**
Udo Arthur Aull, Geschäftsführer der SEW-Eurodrive

11:00 Uhr **KAFFEEPAUSE UND NETWORKING**

11:30 Uhr **+++ KEYNOTE +++**
„Wie Toyota mit Kaizen Kunden zu Fans macht... und sie beim Wandel vom Automobilhersteller zum Mobilitätsanbieter mitnimmt.“
André Schmidt, President Toyota Deutschland

12:15 Uhr **„Wie enkeltauglich sind unsere Management-Entscheidungen?“**
Dirk Kannacher, Vorstand der GLS Gemeinschaftsbank

ab 13:00 Uhr **BUSINESS LUNCH UND NETWORKING**

14:00 - 14:30 Uhr **„Wenn Technologieführerschaft nicht mehr ausreicht: Wachstum durch exzellentes Beziehungsmanagement gestalten.“**
Lars Kalfhaus, Geschäftsführer Dexcom

ab 14:30 Uhr **SIEGEREHRUNG**
Verleihung der Awards „Deutschlands Kundenchampions 2022“ und Impulsvortrag im Fachforum



15:00 - 15:30 Uhr **SEKTUMTRUNK**

ab 15:30 Uhr **PARALLELE FACHFOREN** (s. Seite 6)

16:45 - 17:15 Uhr **KAFFEEPAUSE UND NETWORKING**

ab 17:15 Uhr **+++ KEYNOTE +++**
„Den Wandel aktiv gestalten.“
Lutz Herkenrath, Schauspieler, Autor, Coach und Speaker

anschließend **FEIERLICHES GEMEINSAMES ABENDESSEN & NETZWERKEN**
„FÜR BESTE BEZIEHUNGEN.“

Änderungen vorbehalten.

Speaker



Dirk Kannacher

Mitglied des Vorstandes
der GLS-Bank



Lars Kalfhaus

Geschäftsführer Dexcom



Lutz Herkenrath

Schauspieler, Autor, Coach und Speaker

Referenten



Kundenchampion



Anita Saathoff

Leiterin Emotionale
Mitarbeiterbindung
2HMforum.



Sebastian Schade

Head of Global Marketing
Madeira Garnfabrik



Thomas U. Hamele

Geschäftsführender
Gesellschafter
BCM. Best Customer
Management.

15.30 - 16.00 Uhr **PARALLELE FACHFOREN**

Raum 1

„Erfolgsrezept: Fan-Kunden“

Ein aktuell gekürter Kundenchampion 2022 berichtet

Raum 2

„New Work & Führen aus der Distanz: Warum Sie Ihre Führungskräfte umso mehr zu Fan-Machern entwickeln müssen.“

Anita Saathoff, Leiterin Emotionale Mitarbeiterbindung, 2HMforum.

16.10 - 16.40 Uhr **PARALLELE FACHFOREN**

Raum 1

„Mit hoher Fan-Quote und grünem Faden Erfolgskonzepte für die Zukunft sticken.“

Sebastian Schade, Head of Global Marketing, Madeira Garnfabrik

Raum 2

„Wie viel Digitalisierung verträgt der Kunde?“

Thomas Hamele, Geschäftsführender Gesellschafter, BCM.
Best Customer Management.

Preisverleihung



Applaus für Deutschlands Kundenchampions 2022! Auch im 15. Jahr findet im Rahmen der Fan-Prinzip-Konferenz wieder die feierliche Verleihung der Awards „Deutschlands Kundenchampions“ statt.



Als Kundenchampions ausgezeichnet werden Unternehmen, die in besonderem Maße für exzellente Kundenbeziehungen stehen. Also Unternehmen, die es verstehen, ihre Kunden nicht nur zufrieden zu stellen, sondern emotional zu binden und zu wertvollen Fans zu entwickeln.

Grundlage für die Auszeichnung ist eine Kundenbefragung auf der Basis des Fan-Prinzips. Alle Unternehmen, die in dieser Kundenbefragung eine überdurchschnittliche Fan-Quote erzielen, werden ausgezeichnet und erhalten das Zertifikat „Deutschlands Kundenchampions 2022“.



Alle Welt redet davon, Kunden zu Fans zu machen. Die Buchautoren Roman Becker und Gregor Daschmann zeigen in ihrer dritten Auflage des erfolgreichen Management-Bestsellers „Das Fan-Prinzip“, wie dies wirklich funktioniert und wie Unternehmen davon profitieren.

Wie identifiziert man Fan-Kunden? Wie lässt sich die Fan-Quote steuern und steigern? Und warum trägt sie zum wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens bei? Wie lässt sich das Fan-Prinzip als Management-Steuerungssystem einsetzen?

Antworten auf diese und viele andere Fragen liefert die neue Buchausgabe. Freuen Sie sich auf wegweisende neue Erkenntnisse aus der wissenschaftlichen Fan-Forschung, auf konkrete Anregungen zur Implementierung des Fan-Prinzips und auf Interviews mit Top-Entscheidern namhafter Unternehmen.

Organisatorisches

TERMIN UND VERANSTALTUNGSORT

Mittwoch, 6. April 2022

Atrium Hotel Mainz | Flugplatzstr. 44 | 55126 Mainz

Telefon: (06131) 491-0 | E-Mail: info@atrium-mainz.de

www.atrium-mainz.de

TEILNAHMEBEITRAG

Vor Ort: 790 Euro pro Person

Die Gebühr umfasst die Teilnahme an der Veranstaltung „Die Fan-Prinzip-Konferenz“ incl. Preisverleihung der Awards „Deutschlands Kundenchampions“.

Digital: 199 Euro pro Person

Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzl. MwSt.

HOTEL

Wir haben für Sie im Atrium Hotel Mainz (www.atrium-mainz.de) Zimmerkontingente zum Vorzugspreis reserviert, die Sie unter dem Stichwort „Die Fan-Prinzip-Konferenz“ abrufen können. Bitte nehmen Sie die Buchung und Abrechnung rechtzeitig selbst vor.



 Die Fan-Prinzip-Konferenz

JETZT ANMELDEN UNTER: www.fan-prinzip-konferenz.de/anmeldung/

VERANSTALTER UND INITIATOREN

MEDIENPARTNER

2Mforum.
Für beide Besorgungen.

DGQ
Deutscher Gütestandard
für Qualität

GRÜNDSTÄTTEN

Franfurter Allgemeine
ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

QZ Qualität und
Zukunft

kommunikations...manager