

SGO Herbsttagung 2010

# Kundenbegeisterung

---

**Donnerstag, 28. Oktober 2010**, 13.30 – 21.30 Uhr  
Hotel Park Hyatt Zürich

---



# Kundenbegeisterung fängt da an, wo die Erfordernisse der Kundenorientierung bereits erfüllt sind.

Kundenorientierung befasst sich mit Strukturen, Prozessen, Informations- und Kommunikationssystemen und verlangt qualitativ hochstehende Produkte oder Dienstleistungen.

Kundenbegeisterung geht aber wesentlich weiter! Sie ist darauf ausgerichtet, Kundenbedürfnisse nicht nur zu kennen, sondern zu verstehen oder gar gemeinsam zu entwickeln. Emotionalisierende und überraschende Erlebnisse begeistern den Kunden und führen zu einer nachhaltigen, von gegenseitigem Vertrauen getragenen Beziehung.

Unternehmen, denen es gelingt, Kunden zu begeistern, verfügen über ein echtes Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb.

An der diesjährigen Herbsttagung der SGO werden Konzepte und praktische Beispiele zur Kundenbegeisterung dargestellt und erläutert. Im Mittelpunkt stehen dabei Fragen der Leadership und der Mitarbeitermotivation. Es geht zudem darum herauszufinden, welche Aspekte der Unternehmenskultur der Kundenbegeisterung förderlich sind und wie mit Emotionen im Kundenkontakt umzugehen ist. Darüber hinaus werden Verbindungen zu den Elementen der Kundenorientierung aufgezeigt.

Erfahrene Referentinnen und Referenten stehen in den Pausen und beim Apéro für weitergehende Dialoge zur Verfügung. Darüber hinaus bieten sich Gelegenheiten, Kontakte zu pflegen oder neue Netzwerke aufzubauen.

## Programm

---

- 13.30 – 14.00** Begrüssungskaffee/Registrierung
- 14.00 – 14.15** Eröffnung durch Dr. Markus Sulzberger, Präsident SGO
- 14.15 – 14.45** Referat von Herrn Prof. Dr. Torsten Tomczak, Direktor Forschungsstelle für Customer Insight, Universität St.Gallen
- 14.45 – 15.15** Referat von Frau Franziska A. Gsell, Marketing Director Schweiz, Lindt & Sprüngli, Kilchberg
- 15.15 – 16.00** *Pause*
- 16.00 – 16.30** Referat von Herrn Christian Hafner, Geschäftsführender Teilhaber, Wegelin & Co. Privatbankiers, Region Zürich-Zentralschweiz
- 16.30 – 17.00** Referat von Peter H. Ernst, Direktor/Gastgeber, Hotel SEEDAMM PLAZA, Pfäffikon
- 17.00 – 17.30** Referat von Frau Dr. Isabel Paar, Head of Customer Insights & Validation, Swisscom (Schweiz) AG, Bern
- 17.30 – 21.30** Apéro riche/Networking

## Referenten

---



### **Prof. Dr. Torsten Tomczak**

Direktor Forschungsstelle für Customer Insight, Universität St.Gallen

„Kundenbegeisterung zwischen Anspruch und Wirklichkeit.“



### **Franziska A. Gsell**

Marketing Director Schweiz, Lindt & Sprüngli, Kilchberg

„Anziehungskraft der Marke Lindt.“



### **Christian Hafner**

Geschäftsführender Teilhaber, Wegelin & Co. Privatbankiers, Region Zürich-Zentralschweiz

„Mitarbeiter – die Quelle der Kundenbegeisterung?“



### **Peter H. Ernst**

Direktor/Gastgeber, Hotel SEEDAMM PLAZA, Pfäffikon

„Der Kunde als Risiko!  
... Es lebe der Gast.“



### **Dr. Isabel Paar**

Head of Customer Insights & Validation, Swisscom (Schweiz) AG, Bern

„Sehen, Wollen, Kaufen, Nutzen – das Markenerlebnis gestalten.“



**Jetzt  
anmelden**

---

### **Park Hyatt Zürich**

Beethovenstrasse 21  
8002 Zürich  
Tel. +41 43 883 12 34  
[www.zurich.park.hyatt.com](http://www.zurich.park.hyatt.com)

### **Anmeldung**

via Internet unter [www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

### **Teilnahmegebühren**

CHF 440.00 Nicht Mitglieder  
CHF 280.00 SGO Mitglieder und Mitglieder kooperierender Gesellschaften  
CHF 80.00 Studierende

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Die Gebühr wird nach Eingang der Anmeldung in Rechnung gestellt. Bei Abmeldung bis zum 18. Oktober 2010 werden CHF 100.00 in Rechnung gestellt. Nach dem 18. Oktober 2010 wird der volle Betrag verrechnet.

### **Kooperierende Gesellschaften**

- Schweizerische Gesellschaft für Projektmanagement spm
- Association of Management Consultants Switzerland ASCO
- Zürcher Gesellschaft für Personal-Management ZGP
- Schweizerisches Institut für Verwaltungsräte und Geschäftsleitungsmitglieder sivg
- Alumni UZH
- Schweizerische Gesellschaft für Marketing GfM

### **SGO**

Flughofstrasse 50  
CH-8152 Glattbrugg  
Tel. +41 44 809 11 55  
[verein@sgo.ch](mailto:verein@sgo.ch)  
[www.sgo.ch](http://www.sgo.ch)

---

Sponsor

Medienpartner



**BUDLIGER TREUHAND AG**

**Handelszeitung**