

UDO-VOLKMAR RESCHKE
ANSPRECHPARTNER NORDDEUTSCHLAND
TEL: 040/420 43 32; FAX: 040/420 43 33
WEB: [HTTP://WWW.UVR-HH.DE](http://www.uvr-hh.de)
UDO-VOLKMAR.RESCHKE@T-ONLINE.DE



Einladung zur

5. Vortragsveranstaltung

TV-ALUMNI E.V., VEREIN DER ABSOLVENTEN
UND FÖRDERER DES WEITERBILDENDEN
STUDIUMS TECHNISCHER VERTRIEB (WSTV),
FREIE UNIVERSITÄT BERLIN, FB WiWi,
(BUSINESS-TO-BUSINESS-MARKETING)

Thema: "Kundenwert - die Bewertung einer Geschäftsbeziehung"

Dass kundenorientiertes Management ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein Unternehmen ist, hat sich offenbar herumgesprochen - auch wenn entsprechendes Handeln und Vermitteln manchmal für den Kunden nur mühsam erkennbar ist. Nach den Diskussionen in der jüngsten Zeit über Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung rückt nun allerdings der Kundenwert in den Mittelpunkt der Maßnahmen zur Effizienzsteigerung. Dabei geht es weniger um den Wert, den ein Kunde aus einem Angebot zieht, als vielmehr um den Wert, den ein Kunde für ein Anbieterunternehmen darstellt. Strategische Überlegungen zur differenzierten Marktbearbeitung legen es nahe, "wertvollere Kunden" anders zu betreuen, als "weniger wertvolle Kunden". Aber wie ermittelt man den Kundenwert? Wie vermeidet man ein zu enges, zu kurzfristiges und daher kurzsichtiges Verständnis vom Wert des Kunden? Diese und weiterführende Fragen stehen im Mittelpunkt des Vortrages und der anschließenden Diskussion.

Diskussion: Vorgesehen im Anschluß an den Vortrag mit dem Referenten

Termin: **Donnerstag, 22. November 2001, 18.00 Uhr c.t.**
Zur Erfrischung stehen warme und kalte Getränke bereit

Ort: **Handelskammer Hamburg, Merkur-Saal**
[Die HK HH ist die Rückseite des Rathauses, vielleicht auch anders herum]

Referent: **Prof. Dr. Bernd Günter**
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Lehrstuhl für BWL, insb. Marketing
Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf - Universitätsstraße 1 - 40225 Düsseldorf
Tel.: 0211 / 81-15216; Fax: 0211 / 81-15226; Email: marketing@uni-duesseldorf.de
Internet: <http://www.wiwi.uni-duesseldorf.de/market>

WICHTIG: **Anmeldung (Teilnehmerangabe) ist unbedingt erforderlich**
Aus organisatorischen Gründen Einlass nur für Angemeldete.
Wegen begrenzten Raumangebots rechtzeitige Anmeldung erbeten.

Anmeldefrist: **Donnerstag, 15. November 2001 (eingehend)**
per Telefon 040/420 43 -32, Fax -33; Web: <http://www.uvr-hh.de>
E-Mail: mail@uvr-hh.de
oder per Brief an: Ing.-Büro UDO-VOLKMAR RESCHKE
Bismarckstr. 101, 20253 Hamburg

Herzlich willkommen!

Ihr

Udo-Volkmar Reschke