

### Kundenbeziehungen im Spannungsfeld der Transformation **Die Registration zum 16. Swiss CRM Forum ist geöffnet**

Zürich (Schweiz), 29. Juni 2016

**Das diesjährige Swiss CRM Forum wird am 8. September 2016 im Kongresshaus Zürich unter dem Konferenzthema “Digital Customer Excellence – Kundenbeziehungen im Spannungsfeld der Transformation“ durchgeführt. An der Veranstaltung werden der «Customer Excellence Award» sowie der «Marketing Leadership Award» vergeben.**

Erwartet werden rund 600 Führungskräfte mit Kundenfokus aus den Bereichen Marketing, Vertrieb und Kundendienst, die für die digitale Transformation gewappnet sein wollen – denn die beeinflusst zunehmend das Konsumverhalten der Kunden und somit auch Marketing und Kommunikation. Die Vielzahl der neuen, oft automatisierten Kommunikationsformen und –kanälen bieten eine Menge Chancen aber auch Stolpersteine, wenn sie nicht richtig genutzt werden.

#### **Spannende Fragen – relevante Antworten**

Wie schafft man mit Digitalisierung ein Höchstmass an Effizienz und Emotionalisierung, um Kunden zu berühren? Welches sind die Erwartungen und Wünsche auf der digitalen Kundenreise? Wie wichtig sind Fan-Prinzip, Simplizität, individueller Service und Datenschutz bei der Informationssuche und beim Kauf im Internet? Welche Rolle spielt hierbei der Kunde? Welche Voraussetzungen müssen aus Sicht der Kunden erfüllt sein, damit sie ihre Daten zur Verfügung stellen? Worauf sollten Unternehmen achten, um ihre Kundenbeziehung nicht zu gefährden? Welche Art von Initiativen und Start-ups sind Zukunftsrelevant und wie definieren sie Kundenorientierung?

20 renommierte Referentinnen und Referenten beleuchten das spannende Zusammenspiel zwischen Digitalisierung und Emotionalisierung im Kundendialog. Die Teilnehmenden erwarten spannende Best Practice Cases, Workshops und Referate aus den Bereichen CRM & e-Commerce, Digitalisierung im Marketing, Customer Experience, Design Thinking, Neurologie und der Sharing Economy.

Zu den spannendsten Momenten gehören wird sicher auch die Verleihung des «Customer Excellence Award» zur Förderung der nachhaltigen Kundenorientierung in der Schweiz sowie der «Marketing Leadership Award» zur Förderung des strategischen Marketings in der Schweiz.

Das Registrationsportal ist geöffnet: [www.swisscrm.ch/registration](http://www.swisscrm.ch/registration).

<2'323 Zeichen, inkl. Leerzeichen>

### **Über das Swiss CRM Forum**

Das Swiss CRM Forum ist die führende Schweizer Community-Plattform für innovatives, nachhaltiges Kundenbeziehungs-Management und gelebte «Customer Excellence». Es ist ein Muss für Führungskräfte mit Kundenfokus, welche ihre Unternehmen im Zeitalter der Digitalisierung erfolgreich und nachhaltig positionieren wollen. Die Veranstaltung richtet sich an alle Branchen und Unternehmensgrößen und steht für Wissensvermittlung, wertvolle Impulse, gegenseitige Inspiration und hochstehendes Networking. Nebst hochstehenden Referaten und spannenden Podiumsgesprächen werden Best Practice Sessions und Workshops organisiert, um für die Teilnehmenden ein Maximum an Nutzen zu generieren. Am Swiss CRM Forum werden zudem der «Customer Excellence Award» sowie der «Marketing Leadership Award» vergeben.

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

### **Kontakt und Information**

Swiss CRM Forum  
Zollikerstrasse 153, 8008 Zürich  
Tel +41 44 419 22 01  
[www.swisscrm.ch](http://www.swisscrm.ch)

Stephan Isenschmid, Geschäftsführer  
[stephan.isenschmid@swisscrm.ch](mailto:stephan.isenschmid@swisscrm.ch)