



II. Tagesseminar TEC „Focus“

**“Churn Prevention - Kunden erfolgreich binden!
- Strategie, Modelle, Umsetzung-”**

08. April 2008

Folgende Experten waren unsere Gäste:



Torsten Spahn,
Business Planning Manager,
Vodafone D2 GmbH



Martin Förster,
SAS Deutschland



Dr. Dirk Kall,
Head Office Operative
CRM T-Home,
Deutsche Telekom AG

Moderation: Prof. Dr. Jens Böcker

- Durchführung von Churn Prevention bei wertvollen Kunden.
- Weniger attraktive Kunden müssen adäquat bedient werden.
- Churn Prevention zielt auf eine Optimierung des Spannungsfeldes von Wirkung, Timing und Kosten ab.
- Die Balance von faktischer und emotionaler Kundenbindung ist langfristig die beste Churn Profilaxe.

„Churn Management ist die Königsdisziplin im Marketing. Die Kunst ist es, die Erdbeeren im Schokoladenmantel zu finden.“

Telecommunications Executive Circle

Ubierstraße 94

53173 Bonn

Tel.: 0228/ 9727 99 60

mail@tec-deutschland.de

Prof. Dr. Jens Böcker

Dr. Klaus Winkler