

ANKÜNDIGUNG / PRESSEMITTEILUNG mit der Bitte um Veröffentlichung**Chief Customer Officer im Aufwind – be.connected. sieht Trend zum Vorstand für Kundenservice**

Frankfurt/Eltville, 29. Juli 2010 - Die wachsenden Anforderungen an Qualität und Umfang des Kundenservices veranlassen eine steigende Anzahl an Unternehmen dazu, ernsthaft über die Schaffung der Position eines Chief Customer Officer (CCO) nachzudenken. Diese Entwicklung sieht Christiane Nägler, Geschäftsführerin der Fachmesse für Kundenservice „be.connected.“ durch zentrale Aussagen der „Chief Customer Officer Survey 2009“ von IBM bestätigt. Demnach gewinnen die Aufgaben der CCOs für viele Unternehmen spürbar an Bedeutung. Auch auf der be.connected., auf der sich vom 23. bis 24. September 2010 im Forum der Messe Frankfurt a. M. Experten aus dem Bereich des Kundenbeziehungsmanagements austauschen, steht die Frage nach dem CCO ganz oben auf der Tagesordnung.

„Die gestiegenen Erwartungen der Kunden können von den Unternehmen nicht weiter ignoriert werden“, stellt Christiane Nägler fest. „Die vergangenen Jahre haben gezeigt, dass es nicht ratsam ist, lediglich über den Preis mit dem Wettbewerb um die Gunst der Kunden zu kämpfen. Da in zahlreichen Märkten von vielen Kunden kaum noch Qualitätsunterschiede zwischen den Produkten verschiedener Anbieter wahrgenommen werden, gibt der Service immer häufiger letztendlich den Ausschlag, für wen sich der Kunde dauerhaft entscheidet. Dem CCO kommt somit eine entscheidende Bedeutung für den Unternehmenserfolg zu.“

Für die "Chief Customer Officer Survey 2009" der IBM wurden 50 Marketing-, Vertriebs- und Service-Verantwortliche aus Dax-Unternehmen und von weiteren Marktführern in Deutschland und in der Schweiz befragt. Demnach offenbarte die Wirtschaftskrise der letzten Jahre den Nachholbedarf, den viele Unternehmen in Sachen Kundenorientierung haben, sie ist jedoch nicht der alleinige Auslöser des Trends hin zum CCO. Allerdings haben die wirtschaftlichen Turbulenzen zumindest den Blickwinkel und die Ernsthaftigkeit beeinflusst, mit der Unternehmen die Herausforderungen in puncto Kundenverständnis bewerten: Kundenfokus und Kundenrelevanz werden als wichtigste Erfolgsfaktoren erkannt.

Die Besonderheit des CCO liegt vor allem auch darin, dass die Rolle zwei wesentliche Eigenschaften voraussetzt: Zum einen muss der CCO in der Lage sein, den Aufbau des Unternehmens und Arbeitsabläufe umzugestalten, denn als neutraler Interessensvertreter in Kundenangelegenheiten ist es seine Aufgabe, Organisationsstruktur und Geschäftsmodell der Gesamtfirma an die Bedürfnisse der Zielkunden auszurichten. Zum anderen muss der CCO für Kundennähe und Kundenverständnis nach außen sorgen und ein Geschäftsmodell aus der Kundenperspektive heraus entwickeln können. Grundsätzlich positioniert sich der Chief Customer Officer als Berater für den CEO und entwickelt sich zu einem interdisziplinären Mediator innerhalb des Unternehmens.

.../2

„Erfolgreiche Unternehmen sehen im Kunden mehr als lediglich den Abnehmer von Gütern und Dienstleistungen“, erklärt Christiane Nägler. „Sie haben erkannt, dass der Kunde auch als Partner und Berater einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten kann. Auf der **be.connected.** in Frankfurt können die Besucher sehen, welche Potentiale noch in der Kommunikation mit dem Kunden liegen. Mit Peter Massey, dem Gründer des Chief Customer Officer Forum UK, haben wir einen Referenten gewonnen, der über Gegenwart und Zukunft des CCO berichten und spannende Einblicke gewähren wird.“ Ein Workshop am zweiten Messetag der **be.connected** mit Marion Zeindl von IBM und Iris Gordelik, Vorstand der Gordelik AG widmet sich unter anderem der Bedeutung des CCO für kundenfokussierte Unternehmen.

Ausführliche Informationen unter: <http://www.beconnected-messe.de>

Kontakt zum Veranstalter:

be.connected. GmbH

Christiane Nägler

Hauptstraße 1-3

65344 Eltville

Telefon: 0 61 23 / 70 98 31

Mobil: 0171 / 208 09 71

Email: info@beconnected-messe.de

Internet: www.beconnected-messe.de www.beconnected-events.de

Über die **be.connected. GmbH:**

be.connected. ist eine junge, innovative Veranstaltungsagentur, in der sich die langjährige Erfahrung und qualifiziertes berufliches Know-how ihrer drei Gründer bündelt. **be.connected.** vereinigt alle Bausteine des klassischen Eventmanagements in einem Portfolio. Das Leistungsspektrum von **be.connected.** ist breit gefächert: von der Organisation von Roadshows und Klausurtagungen über die Event-Moderation bis zur Durchführung hochkarätiger Kultur- und Branchenevents.

be.connected. ist außerdem Veranstalter der gleichnamigen Messe „**be.connected.** – die neue Messe für die Customer Management Community“ vom 23. bis 24. September 2010 im Forum der Messe Frankfurt. **be.connected.** ist die erste Veranstaltung in Deutschland, die den Kunden in den Mittelpunkt der Messe und der Vorträge stellt mit der Philosophie, das Kundenkontakt-Management als strategische Unternehmensfunktion zu positionieren. Das Expertenteam von **be.connected.** steht für Kompetenz in den Geschäftsbereichen Vertrieb, Marketing und Eventmanagement:

Christiane Nägler, geschäftsführende Gesellschafterin, Veranstaltungsspezialistin und Branchenexpertin Customer Care und Contact Center sowie

Beate Hiller, Gesellschafterin der **be.connected.**

Gerhard Gänslar, Inhaber der gleichnamigen Werbeagentur Gänslar+Partner

Die Medienpartner der be.connected. sind:

brandeins Wirtschaftsmagazin
businessworld.de
call-center-experts.de
CallCenter for Finance
Content Management Magazine Schweiz
CRM-Expert-Site.de
CRMmanager.de
Financial Times Deutschland
Fischer's Archiv – DIALOGMARKETING PUR
gi Geldinstitute
marketingBÖRSE
ONEtoONE
vb Versicherungsbetriebe
voice Compass

Die Kooperationspartner der be.connected. sind:

ASB Management Zentrum Heidelberg
Bundesverband Community Management
Call Center Club XING
Client Solutions GmbH
Competence Site
FOMACO Group GmbH & Co. KG
FOM Hochschule für Oekonomie & Management
Gänsler+Partner Werbeagentur
Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH
Kalapa Leadership Academy
ONESTOP CONGRESS
profiTel Consultpartner GmbH
Sajusch Consulting
TOURISMUS+CONGRESS GmbH Frankfurt am Main
Wbildung | Christian Menzel