



Deutscher  
Dialogmarketing  
Verband e.V.

## WEBCAST

# Warum Customer Loyalty mehr als nur ein Kunden- bindungsprogramm ist

**Mittwoch, 29. November 2017, 18.00 Uhr**



### Zielgruppe:

Der Webcast, der vom Kompetenz-Center Customer Relationship Management im DDV veranstaltet wird, wendet sich an CRM-Experten und Marketing-Leiter.

### Inhalt:

Cecilia Floridi, Expertin für nationales und internationales Marketing und Customer Relationship Management wird in ihrem Webcast „Warum Customer Loyalty mehr als nur ein Kundenbindungsprogramm ist“ auf der Basis von Fallbeispielen und Best Practices die folgenden Punkte behandeln:

- Wie Unternehmen aktiv Loyalty-Strategien entwickeln und umsetzen
- Do's and don'ts bei erfolgreichen Kundenbindungssystemen
- Erfolgsfaktoren zur nachhaltigen und ganzheitlichen Kundenloyalität
- Zukunftstrends im erfolgreichen Customer Engagement

Frau Floridi hat langjährige Erfahrung darin, Unternehmen erfolgreicher in der Beziehung mit ihren Kunden zu machen. Zur nachhaltigen Steigerung des Customer Equity – dem Gesamtwert aller Kundenbeziehungen – unterstützt sie mit ihrem Team beim Aufbau und der Optimierung von Loyalty- und Kampagnenmanagement-Lösungen.

Der Vortrag wird direkt aus dem Treffen des Kompetenz-Centers Customer Relationship Management übertragen. Im Anschluss an den Vortrag werden die anwesenden Experten aus Unternehmen sowie Dienstleistern und Beratungen die Inhalte in der Diskussion aufgreifen und weiter vertiefen.



### Cecilia Floridi

ist Geschäftsführerin der DataLab. GmbH. Zuvor war Frau Floridi als Direktorin Category Management, Einkauf, Marketing und Qualitätsmanagement bei

Eismann Tiefkühl-Heimservice.

Nach dem Betriebswirtschaftsstudium mit Schwerpunkt Unternehmensführung in Rom und Linz startete sie bei Siemens Strategy Consultancy und wechselte im Jahr 2000 zu Loyalty Partner, wo sie den Aufbau des Multipartner-Bonusprogramms Payback in den Bereichen Corporate Development, Produktmanagement und CRM begleitete. Weitere berufliche Stationen bilden Positionen als Bereichsleiterin Marketing Bestandskunden bei der Citibank Privatkunden sowie die Leitung für Marketing und Vertrieb B2C bei EnBW Vertrieb.

## Warum Customer Loyalty mehr als nur ein Kunden- bindungsprogramm ist

**Mittwoch, 29. November 2017, 18.00 Uhr**

### Kontakt:

Paul Nachtsheim

DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.  
Hahnstraße 70  
60528 Frankfurt/Main

Tel. +49 69 401 276-500  
E-Mail p.nachtsheim@ddv.de

### Teilnahmegebühr:

Die Teilnahme am Webcast ist kostenfrei.

### Anmeldung:

[www.ddv.de/events/webcasts](http://www.ddv.de/events/webcasts)

### Hinweis:

Der Webcast findet in Zusammenarbeit mit unserem Mitgliedsunternehmen DataLab. GmbH statt. Für die Inhalte des Vortrags ist die DataLab. GmbH verantwortlich.

### Stornierung:

Der DDV behält sich das Recht vor, den Webcast bei zu geringer Teilnehmerzahl bis 2 Tage vor Beginn abzusagen und ggf. Ersatztermine anzubieten.

### Technische Voraussetzungen für den Webcast:

Windows- oder Mac-Computer. Internetverbindung (am besten Breitband). Mikrofon und Lautsprecher (integriert oder USB-Headset); Audioübertragung auch über Telefon möglich.