



**YouGov**  
Fachsymposium

**29. April 2014**

Beginn um 9:00 Uhr  
RheinEnergieStadion in Köln

Froschlöffel

Andreas Sperling  
Vorstandsvorsitzender

## Liebe Leserin, lieber Leser,

wissen Sie, was Froschlöffel sind? Vermutlich nicht. „Nicht schlimm, kann ich doch googlen“, werden Sie sich jetzt vielleicht denken. Während wir früher Lexika oder Experten bemühen mussten um Dinge zu erfahren, fragen wir heute Google, Facebook oder Twitter. Das wäre vor zehn Jahren für die meisten von uns noch nicht vorstellbar gewesen. Umso interessanter ist die Frage: **Können wir uns heute vorstellen, wie die Welt in etwa zehn Jahren aussehen wird?**

Auf dem **YouGov Fachsymposium 2014 am 29. April 2014** wagen wir einen Blick in die Zukunft und zeigen auf, was diese Entwicklungen für Sie und Ihr Unternehmen – aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet – bedeuten und wie Sie sich auf den Wandel vorbereiten. Zahlreiche spannende Vorträge und Workshops mit internen und externen Referenten warten auf Sie.

Sie haben die Wahl: Stellen Sie sich **Ihr persönliches Programm** aus verschiedenen Programmpunkten zu unterschiedlichsten Themen aus den Bereichen Marketing, Marktforschung und Organisationsforschung zusammen und kommen Sie mit unseren Experten ins Gespräch. Außerdem haben Sie die Gelegenheit in der Service Akademie, die im Rahmen des Wettbewerbs „Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister“ unseres Tochterunternehmens ServiceRating stattfindet, interessante Veranstaltungen zum Thema Kundenorientierung zu besuchen. Wir freuen uns auf Sie!

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr

Andreas Sperling

PS: Bevor Sie googlen: Froschlöffel sind eine Pflanzengattung.

Dr. Oliver Gaedeke  
VorstandHolger Geißler  
VorstandDr. Marco Haferburg  
Head of Business Unit  
Organisational ConsultingJens Raabe  
Director Telecoms,  
Technology & EnergyKai Riedel  
Geschäftsführer  
ServiceRating GmbHMarkus Braun  
Head of Marketing &  
Sales

# Programm

Uhrzeit	YouGov Fachsymposium	Service Akademie		
09:00–09:30	<b>Empfang</b>			
09:30–09:45	<b>Begrüßung durch Andreas Sperling</b> , Vorstandsvorsitzender, YouGov Deutschland AG			
09:45–10:15	<b>Kontinuität und Wandel oder: Von der Suche nach Leitpfosten</b> <i>Keynote Speaker: Moritz Felix Lück</i> , Head of Marketing & PR, MEC METRO-ECE Centermanagement GmbH & Co. KG			
10:30–11:30	<p><b>Ich will doch nur bummeln: Suchmotive schlagen Kundenmentalität – Customer Journey Analysen sichern den Erfolg</b></p> <p><i>Referentin: Agathe Kornek</i>, Consultant, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Die Zeit, die Zeit, die Zeit: Wie erleben wir Zeit – und was machen wir daraus?</b></p> <p><i>Referent: Holger Geißler</i>, Vorstand, YouGov Deutschland AG und weitere</p>	<p><b>Bessere Entscheidungen mit dem Markentracking von morgen – Vorstellung der gemeinsamen BrandIndex „Plus“ Pilotstudie mit bonprix</b></p> <p><i>Referenten: Stephan Barwinna</i>, Projektleiter Marktforschung, bonprix Handelsgesellschaft mbH; <b>Simon Kluge</b>, Head of Business Unit BrandIndex, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>ServiceRating GmbH: Begrüßung</b></p> <p><b>Kai Riedel</b>, Geschäftsführer ServiceRating GmbH</p> <hr/> <p><b>Allianz Suisse: „Ganzheitliches Servicemanagement“</b></p> <p><i>Referentin: Sabine Burgener</i>, Strategisches Marketing &amp; Unternehmensentwicklung</p>
11:30–12:00	<b>Pause</b>			
12:00–13:00	<p><b>Wer bin ich und wenn ja, wie viele? Von der statischen zur dynamischen Zielgruppensegmentierung – Big Data sinnvoll nutzen</b></p> <p><i>Referent: Guido Kiell</i>, Head of Sales Financial Services, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Come Insight – mit innovativer Qualitativer Online-Forschung näher am Menschen</b></p> <p><i>Referentin: Anna Schneider</i>, Senior Consultant, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Work-Life-Blending – Eine neue Balance zwischen Arbeit und Privatem?</b></p> <p><i>Referent: Dr. Marco Haferburg</i>, Head of Business Unit Organisational Consulting, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Sixt Autovermietung: „Service im internationalen Kontext“</b></p> <p><i>Referent: Florian Weis</i>, Leiter Quality Management</p>
13:00–14:15	<b>Business Lunch</b>			

# Programm

Uhrzeit	YouGov Fachsymposium			Service Akademie
14:15–15:15	<p><b>Danke, mir reicht's! – Erfolgsfaktor Customer Loyalty am Beispiel der Assekuranz: Zukunfts- und Kosten-Nutzen-optimierte Ausrichtung von Customer Feedback KPIs (z. B. NPS)</b></p> <p><i>Referenten:</i> <b>Dr. Oliver Gaedeke</b>, Vorstand; <b>Dennis Bargende</b>, Senior Consultant, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Was bleibt? Was treibt? – Shopping im digitalen Zeitalter – Qualitative Forschung live beobachten</b></p> <p><i>Referentinnen:</i> <b>Anja Wenke</b>, Head of Business Unit Consumer, Retail &amp; Media; <b>Paula Wolff</b>, Consultant, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Customer Excellence – der konsequente Weg zu mehr Kundenfokus (Best Practices aus B2B)</b></p> <p><i>Referenten:</i> <b>Dirk Miller</b>, Executive Vice President Marketing, Rittal GmbH &amp; Co.KG; <b>Jens Raabe</b>, Director Telecoms, Technology &amp; Energy, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Workshop I</b> „Räumliche und organisatorische Integration aller Innendienste zu einer Serviceabteilung?“</p> <p><i>Moderation:</i> <b>Dr. Franz Gresser</b>, Leiter Ratings</p> <hr/> <p><b>Workshop II</b> „Der Kunde im Mittelpunkt – handeln alle Mitarbeiter danach?“</p> <p><i>Moderation:</i> <b>Eric Hommel</b>, Leiter DKD</p>
15:15–15:45	<b>Pause</b>			
15:45–16:45	<p><b>Total digital? – Kundendialog der Zukunft gestalten</b></p> <p><i>Referenten:</i> <b>Jutta Rothmund</b>, Senior Consultant; <b>Dr. Oliver Gaedeke</b>, Vorstand, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Zum Blockbuster in der Werbepause – Werbewirkungsforschung künftig noch genauer</b></p> <p><i>Referenten:</i> <b>Anja Wenke</b>, Head of Business Unit Consumer, Retail &amp; Media; <b>Dennis Bargende</b>, Senior Consultant, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Bessere Beratung ohne Berater! – Sind wir fit für den Wandel in der Marktforschung?</b></p> <p><i>Referenten:</i> <b>Marco Ottawa</b>, Leiter Sekundärforschung &amp; Sonderthemen, Telekom Deutschland GmbH; <b>Jens Raabe</b>, Director Telecoms, Technology &amp; Energy, YouGov Deutschland AG</p>	<p><b>Ergebnispräsentation der Workshops I + II</b></p> <p><i>Moderation:</i> <b>Eric Hommel</b> und <b>Dr. Franz Gresser</b></p> <hr/> <p><b>Abschlussrede</b></p> <p><b>Kai Riedel</b>, Geschäftsführer ServiceRating GmbH</p>
ab ca. 17:00	<b>Get-Together mit Gelegenheit zur Teilnahme an einer Stadionführung</b>			

## Anfahrt



**Veranstaltungsort:**  
**RheinEnergieStadion Köln**  
 Achener Straße 999  
 50933 Köln

**Adresse für Navigationssystem  
 und Taxi:**  
 Junkersdorfer Straße 1

Eingang Nord: ClubLounge Nord  
 und Stadionrestaurant 12. Mann

**Parken:**  
**Parkmöglichkeiten sind am  
 Stadion vorhanden.** Bitte beachten  
 Sie nachfolgende Hinweise und die  
 Beschilderung vor Ort:

**Anfahrt über Militärringstraße/  
 Junkersdorfer Straße:** Bitte an  
 der Polleranlage klingeln und bis zur  
 Tribüne / Eingang Nord durchfahren.

**Taxi:**  
**Anfahrt über Militärringstraße/  
 Junkersdorfer Straße:** Bitte an  
 der Polleranlage klingeln und bis zur  
 Tribüne/Eingang Nord durchfahren.

**ÖPNV:**  
 Mit der U-Bahn / Straßenbahnlinie 1  
 bis zur Haltestelle RheinEnergie-  
 Stadion.

## Anmeldung

Die Teilnahme an unserem ganztägigen Fachsymposium ist für unsere geladenen Gäste **kostenfrei**.

► **Anmeldeschluss: 11. April 2014**

Melden Sie sich ► **hier online an und wählen direkt Ihre präferierten Vorträge aus!**

Oder per Fax:

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Unternehmen \_\_\_\_\_

Straße/Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### Weitere Personen:

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_

### Kontakt

**Markus Braun / Britta Reinecke**

Veranstaltungsorganisation

YouGov Deutschland AG

T. +49 (0) 221 42061-273

F. +49 (0) 221 42061-100

E-Mail: [event@yougov.de](mailto:event@yougov.de)

<http://research.yougov.de/>



### Hotelempfehlungen

#### Dorint Hotel Köln Junkersdorf

Aachener Straße 1059-1061

50858 Köln

T. +49 (0) 221 80190111

F. +49 (0) 221 80190190

E. [reservierung.koeln-stadion@dorint.com](mailto:reservierung.koeln-stadion@dorint.com)

[www.dorint.com](http://www.dorint.com)

EZ 99,00 Euro inkl. Frühstück

DZ 117,00 Euro inkl. Frühstück

#### Hotel Mondial am Dom Cologne

Kurt-Hackenbergs-Platz 1

50667 Köln

T. +49 (221) 2063570

F. +49 (221) 2063522

E. [H1306@accor.com](mailto:H1306@accor.com)

[www.hotel-mondial-am-dom-cologne.com](http://www.hotel-mondial-am-dom-cologne.com)

EZ 161,00 Euro inkl. Frühstück

DZ 187,00 Euro inkl. Frühstück

#### Ameron Hotel Regent

Melatengürtel 15

50933 Köln

T. +49 (0) 221 5499997

F. +49 (0) 221 5499998

E. [reservation@hotelregent.de](mailto:reservation@hotelregent.de)

[www.hotelregent.de](http://www.hotelregent.de)

EZ 115,00 Euro inkl. Frühstück

In diesen Hotels ist unter dem Stichwort **YouGov Fachsymposium** bis zum **14. April 2014** ein begrenztes Zimmerkontingent abrufbar.