



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

Programm

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

Anfahrt



Veranstaltungsort:
RheinEnergieStadion Köln
Aachener 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

<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

www.dorint.com

EZ 99,00 Euro inkl. Frühstück

DZ 117,00 Euro inkl. Frühstück

Hotel Mondial am Dom Cologne

Kurt-Hackenberg-Platz 1

50667 Köln

T. +49 (221) 2063570

F. +49 (221) 2063522

E. H1306@accor.com

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

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.