



## Programm der Tourismusfachkonferenz „Next Flight: CRM“ am 18.05.2017

09.00 - 09.30	Ankunft, GetTogether und Frühstück
09.40 - 09.55	Begrüßung durch Elisabeth Hiltermann von Kohl & Partner Tourismusberatung München und Prof. Heinrich Wiedemann vom Campus M21
09.55 - 10.15	Erster Key-Note Vortrag: Frau Yvonne Pollakowsky von Kohl & Partner zum Thema „Customer Relationship Awareness – Gästebedürfnisse erkennen und gewinnbringend nutzen“
10.15 - 10.45	Zweiter Key-Note Vortrag: Dr. Michael Toedt von TS&C zum Thema „Big Data: die nächste Stufe der Kundenbindung“
10.45 - 11.00	Vorstellung der einzelnen Workshops und Leiter
11.00 - 11.15	Kaffeepause
11.15 - 12.15	Workshop 1: Herr Stefan Hartner von MAN zum Thema „Ganzheitliches Kundenzufriedenheitsmanagement als integraler CRM Bestandteil bei MAN T&B“.
12.15 - 13.15	Mittagspause
13.15 - 13.35	Dritter Key-Note: Frau Julia Milles von Kempinski, zum Thema „Kundenbetreuung und Kundenbindung in der 5-Sterne Hotellerie“
13.40 - 14.40	Workshop 2: Herr Biedermann Thomas von DWA; VP EMEA zum Thema „B2B vs. B2C - CRM Strategien, Trends, Systeme und Cloud“
14.45 - 15.45	Workshop 3: Frau Nataly Moews von Serviceplan zum Thema „CRM in der Praxis: Nutzen und Ziele“
15.45 - 16.00	Verabschiedung der Gäste und Auslosung Gewinnspiel
ab 16.00 Uhr	Kaffee, Kuchen und Networking