

28.06.2011 - 08:50 Uhr

**YukonDaylight Customer Service Summit 2011: Best Practices für den Kundenservice***Reinach/Zürich (ots) -*

Neueste Entwicklungen in den Bereichen CRM, Customer Service und Contact Center stehen im Zentrum des 'YukonDaylight Customer Service Summit 2011' im Hotel Holiday Inn in Zürich-Oerlikon am 28. September 2011.

Die Hauptreferate der Nachmittags-Fachveranstaltung drehen sich um die zentrale Frage: Wie kann der Kundenservice strategisch im Unternehmen besser positioniert werden? Zudem werden anhand von Kundenbeispielen die Kombination von Internet und Telefon sowie der Einbezug der Kunden in Service Prozesse aufgezeigt. Als Highlight wird ein erfolgreich realisiertes Grossprojekt beim Touring Club Schweiz vorgestellt: Die Zentralisierung der Kundenkommunikation in einem 'Customer Interaction Center'.

Alle Vorträge werden von Managementvertretern der namhaften Unternehmen UBS, Helsana, Avanex und Touring Club Schweiz bestritten. Die jährlich wiederkehrende Veranstaltung richtet sich an Entscheidungsträger aus den Bereichen Marketing, Verkauf und Kundenservice, an Geschäftsleiter und Verantwortliche von Geschäftsbereichen für die der Service am Kunden über Markterfolge entscheidet.

YukonDaylight Customer Service Summit 2011:

Ort: Holiday Inn Messe Zürich, Wallisellenstrasse 48, 8050 Zürich

Datum: 28. September 2011, 13.00 Uhr

Eintritt: CHF 80.-/Mitglieder des Swiss CRM Business Club gratis; Mitglieder von Swiss ICT und Swiss Marketing (SMC) bezahlen lediglich die Hälfte.

Registration: [www.yukondaylight.com](http://www.yukondaylight.com)

Programmflyer:

[www.yukondaylight.com/summit11/downloads/ydl\\_sum11\\_progr\\_110609.pdf](http://www.yukondaylight.com/summit11/downloads/ydl_sum11_progr_110609.pdf)

Vortragsthemen:

- Den Kundenservice zur Unique Selling Proposition entwickeln und strategisch positionieren
- Operationelle Exzellenz erzielen: Die Kundenerwartungen nachhaltig erfüllen
- Die Power von Web Tools und Call Center kombinieren mittels co-Browsing Funktionalitäten und intelligenten Web Inhalten (Guided Customer Experience)
- Die Kunden in den Service Prozess einbeziehen über Self Services und Social Media (Kunden helfen Kunden)

Referenten:

- Moderation: Werner De Schepper, Stv. Chefredaktor Aargauer Zeitung, Moderator Tele M1
- Tom Buser, CEO YukonDaylight AG
- Michael Meier, Leiter Kompetenzzentrum Kundenservice Helsana
- Urs Christen, Executive Director UBS
- Marco A. Nierlich, Community Manager Avanex
- Thomas Canonica, Head Customer Interaction Center TCS

Kontakt:

Tom Buser  
YukonDaylight AG

Mobile: +41/79/340'15'64

E-Mail: tom.buser@yukondaylight.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100013626/100627570> abgerufen werden.