



---

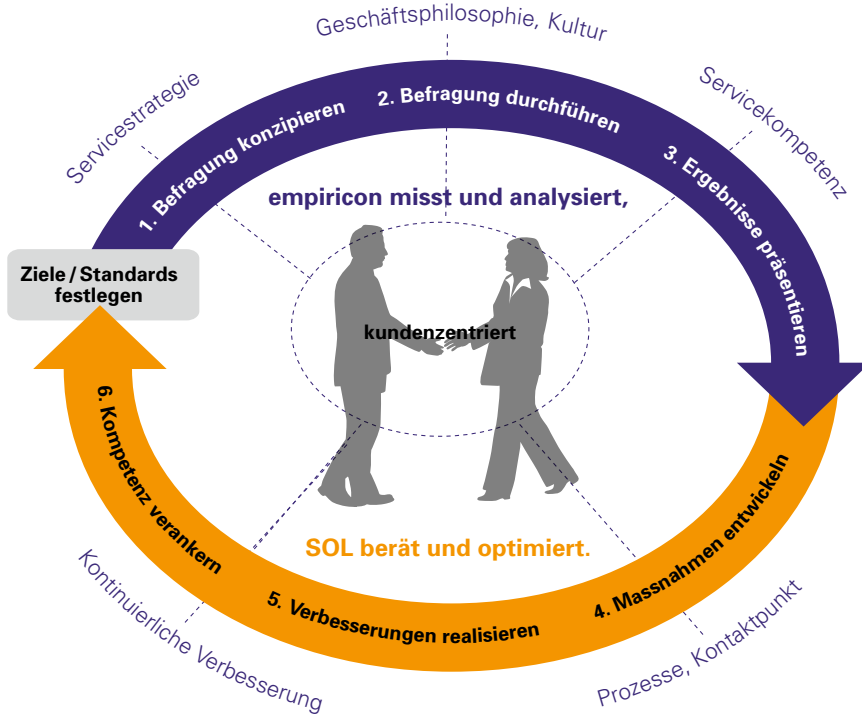
# Ihr Unternehmen – ein Kundenunternehmen!

---

Impuls-Anlass vom 2. November 2010 im Casino Bern

---

## Vom Unternehmen zum Kundenunternehmen



## Was wir zum Thema machen

- Wie Sie Ihr Unternehmen zum wettbewerbsstarken Kundenunternehmen entwickeln
- Wie Sie schnell und einfach messen, was Ihre Kunden über Sie denken
- Wie Sie vom Kunden lernen und Kundenfeedback als Innovationsmotor nutzen
- Wie Sie Verbesserungen so umsetzen, dass Ihre Mitarbeitenden sie tragen und eine nachhaltige Wirkung entsteht



**Dr. Adrian Blum, empiricon**  
Geschäftsleitung, Wirtschaftswissenschaftler  
Langjährige Erfahrung als Berater, Forscher und Autor in den Bereichen Kunden- und Personalmanagement.



**Dr. Luzius Liebendörfer, SOL**  
Inhaber und Managing Partner, Senior Consultant  
Unterstützt Kunden mit seiner über 10-jährigen Beratungserfahrung, Servicestrategien zu klären, Prozesse konsequent auf Kunden auszurichten und den richtigen Servicespirit zu entwickeln.



**Markus Fricker, SOL**  
Assoc. Partner, Senior Consultant  
Seine Stärke liegt im gezielten Aufbau der Kompetenzen von Mitarbeitenden mit Kundenkontakt und in der Gestaltung spezieller Kundenfokus-Workshops mit nachhaltiger Wirkung.

## Ihr Unternehmen – ein Kundenunternehmen!

**Impuls-Anlass vom  
Dienstag, 2. November 2010,  
17 Uhr in Bern**

### **Casino, Herrengasse 25, 3011 Bern**

(Bus 19, Tram 3, 5 ab HB bis Zytglogge;  
mit dem Auto Parking Casino benutzen)

Den Teilnahme-Beitrag von Fr. 50.–  
bitten wir Sie, an der Abendkasse in bar  
zu entrichten. Danke.

ZEIT	PROGRAMM	REFERENTEN
17.00	<b>Einleitung «Das Kundenunternehmen»</b>	Dr. Luzius Liebendörfer, Dr. Adrian Blum
	<b>Servicekompetenz des Unternehmens ermitteln: Mit innovativem Ansatz messen, was der Kunde denkt.</b>	Impuls: Patrick Rösli, empiricon
	<b>Ein echtes Kundenunternehmen werden. Die Schritte zum Erfolg.</b>	Impuls: Markus Fricker, SOL Luzius Liebendörfer, SOL
	<b>Wie wir bei PostFinance unsere Service- kompetenz schnell und konsequent steigern.</b>	Impuls/Erfahrungsbericht: Lars Thorenz, Matthias Christen, PostFinance
18.00	<b>Fokussierter Erfahrungsaustausch</b>	«Swiss Café»
	<b>Diskussion, Fragen, Antworten</b>	Plenum
19.00	<b>Apéro riche</b>	



#### **Patrick Rösli, empiricon**

Marktforscher  
Schwerpunkt Kundenzufriedenheits-  
analyse und Servicequalitätsmessung.  
Unterstützt Kunden bei der Konzep-  
tion und Umsetzung von Kundenfeed-  
backsystemen.



#### **Matthias Christen und Lars Thorenz, PostFinance**

Marktanalysten  
Marktforscher in der Unternehmensentwicklung von  
PostFinance. Interne Beratung und Unterstützung  
der Entscheidungsträger in Marketing und Vertrieb zur  
stetigen Weiterentwicklung der Dienstleistungen  
und der Servicequalität.

**SOL**  
**Management Solutions AG**

Gesellschaftsstrasse 35  
3012 Bern  
Tel. 031 305 21 12  
info@sol-sol.ch  
www.sol-sol.ch

**empiricon**  
**AG für Personal- und  
Marktforschung**

Langmauerweg 12, PF 299  
3000 Bern 7  
Tel. 031 318 86 06  
info@empiricon.ch  
www.empiricon.ch

**Anmeldung mit Antwortkarte oder auf  
www.sol-sol.ch oder www.empiricon.ch**