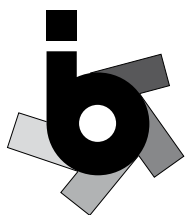


» Wege zum Kunden «



Fachtagung und Mitgliederhauptversammlung 2011
14. – 15. April 2011, Berlin

Sehr geehrte Mitglieder und Freunde des bbi,

Händler und Vermieter von Baumaschinen, Baugeräten, Gabelstaplern und Arbeitsbühnen müssen sich heute – wie seit jeher – einem intensiven Wettbewerb stellen. Dazu kommt, dass die Märkte in den letzten Jahren vor allem durch das Internet noch transparenter und wechselhafter geworden sind. Aufgrund dieser Entwicklung ist die alte Marketingweisheit **„Im Zentrum steht der Kunde“** heute bedeutender denn je. Doch auf welchen Wegen erreichen wir heute die gut informierten und im Nachfrageverhalten sehr flexiblen Kunden? Wie erfahren wir, was Kunden wirklich wollen? Mit welchen Produkt- und Dienstleistungsangeboten heben wir uns von den Mitbewerbern ab?

Antworten auf diese Fragen erhalten Sie bei der Fachtagung und Mitgliederhauptversammlung des bbi im April 2011 in Berlin. Experten aus Praxis und Wissenschaft zeigen in ihren Fachbeiträgen auf, welche **„Wege zum Kunden“** in Zukunft Erfolg versprechen.

Natürlich sind hochwertige Vorträge, fachliche Diskussionen und aktuelle Informationen alleine schon lohnende Gründe, an der Tagung teilzunehmen. Mindestens genauso bedeutsam ist es jedoch aus meiner Sicht, und das gerade in Zeiten der vielfältigen und schnellen Kommunikationsmöglichkeiten, die **persönlichen** Beziehungen zu den Kollegen zu pflegen und neue Kontakte zu knüpfen. Eine ideale Gelegenheit zum **„Netzwerken“** bietet der Abend des 14. April, an dem eine gemeinsame Schiffstour geplant ist.

Wir alle vom bbi freuen uns, Sie am 14. und 15. April 2011 in Berlin persönlich begrüßen zu dürfen. Wir sind uns sicher: Berlin ist immer eine Reise wert – besonders im April 2011.



Ihr
Achim Seuren



DER NUTZEN VON KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSEN

Dipl.-Kfm. Werner Ruthmann, Geschäftsführer der BMS Marketing Solutions, Essen
Erfahrungen aus durchgeführten Analysen.
Vorstellung einer standardisierten Kundenzufriedenheitsanalyse für bbi-Mitglieder.



LOKALE ANSPRACHE VON KUNDEN VIA INTERNET

Dipl.-Kffr. Aline Eckstein,
Projektmanagerin beim Institut
für Handelsforschung GmbH /ECC-
Commerce-Center Handel, Köln.



EIN WEG ZUM GESCHÄFTSPARTNER

Dr. Uwe Streck-Kittlaus, Geschäftsführer der PFK Group GmbH, Köln
Wie ein mittelständischer Händler
und Vermieter seinen Partnern im
Markt begegnet.

Donnerstag, 14. April 2011

15.00 Uhr

DIPL.-KFM. WERNER RUTHMANN

- Geschäftsführender Gesellschafter der BMS Marketing Solutions GmbH in Essen, einem Spezial-Dienstleister für B2B-Marketing.
- Unternehmensberater für den Bereich Handelsmarketing in nationalen und internationalen Consultingunternehmen.
- Führungspositionen im Marketing internationaler Konzerne.
- Studium Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkten Marketing und Unternehmensplanung an den Universitäten Köln und Münster.

16.00 Uhr

DIPL.-KFFR. ALINE ECKSTEIN

- Seit 2008 Projektmanagerin beim Institut für Handelsforschung GmbH /ECC-Commerce-Center Handel, Köln; verantwortlich unter anderem für die Bereiche Mobile Business, Online-Marketing sowie Zielgruppen- und Konsumentenverhalten.
- Produktmanagerin eines pharmazeutischen Unternehmens mit Verantwortlichkeit in den Bereichen Shop-Gestaltung, Seitenoptimierung und Suchmaschinenmarketing.
- Studium der Betriebswirtschaftslehre an der J. W. Goethe Universität in Frankfurt am Main, Schwerpunkt E-Commerce.

17.00 Uhr

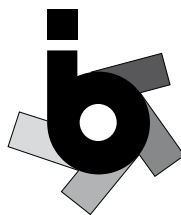
DR. UWE STRECK-KITTLAUS

- Geschäftsführer der PFK Group GmbH, Köln.
- 1986 Einstieg in das väterliche Unternehmen PFK Gabelstapler GmbH.
- Betriebswirtschaftliches Studium an der Universität zu Köln mit anschließender Promotion und Lehrtätigkeit.
- Berufsausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann.



GEMEINSAMER ABEND

Schiffstour durch Berlin
an Bord des MS Esplanade.



MITGLIEDERHAUPT- VERSAMMLUNG

Achim Seuren, erster Vorsitzen-
der des Bundesverbandes der
Baumaschinen-, Baugeräte- und
Industriemaschinenfirmen (bbi) e.V.



KUNDENBEGEISTERUNG ALS LEBENSELIXIER

Ralf R. Strupat,
Umsetzungsexperte für
gelebte Kundenbegeisterung

Freitag, 15. April 2011

19.00 – 22.30 Uhr

SCHIFFSTOUR DURCH BERLIN

- Ein Netzwerk-Abend mit Buffet an Bord des MS Esplanade. In stilvoller und entspannter Atmosphäre können die Teilnehmer bestehende Kontakte pflegen und neue knüpfen.

9.00 Uhr

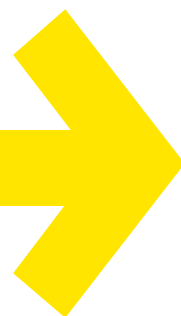
MITGLIEDERHAUPTVERSAMMLUNG

- Bericht des ersten Vorsitzenden über die Verbandsgeschäftsjahre 2009/2010.
- Finanzbericht über die Verbandsgeschäftsjahre 2009/2010.
- Entlastung des Vorstandes und der Geschäftsführung.
- Etatvoranschlag für das Verbandsgeschäftsjahr 2011.
- Wahl des ersten Vorsitzenden und der Leiter der Fachgruppen.
- Sonstiges.

10.30 Uhr

RALF R. STRUPAT

- 2002: Gründung der Agentur ServiceTrainment, einer Full-Service-Agentur für „KundenBegeisterung“.
- In Vorständen von Non-Profitorganisationen sozial engagiert, Geschäftsführer eines Wirtschaftskreises, Aufsichtsratsmitglied einer AG und als Dozent tätig.
- Langjährige Leitung der Geschäftsbereiche Personal und Vertrieb in einer Baufirma.



» Wege zum Kunden «

»» Wege zum Kunden ««

Wann

Veranstaltungsbeginn:
14. April 2011, 15.00 Uhr

Veranstaltungsende:
15. April 2011, ca. 13.00 Uhr
(nach dem Mittagessen)

Veranstaltungsort

Grand Hotel Esplanade Berlin
Lützowufer 15
10785 Berlin
Tel. 030 - 254780
www.esplanade.de



Anmeldung

Anmeldung bis spätestens zum **17. März 2011**.

Für die Teilnehmer ist ein **Zimmerkontingent** fest reserviert. Bei über das Kontingent hinausgehenden Anmeldungen wird sich der Veranstalter um Unterbringung bemühen. Es besteht dann aber kein Anspruch auf Unterbringung im Tagungshotel.

Arrangementpreis pro Tagungsteilnehmer: 220 Euro

Arrangementpreis pro Tagungsteilnehmer mit einer Begleitperson, die nicht an der Tagung teilnimmt:

250 Euro bei Übernachtung im Doppelzimmer.

Der Arrangementpreis beinhaltet eine Übernachtung mit Frühstück, die Schiffstour, das Abendessen sowie für Tagungsteilnehmer Kaffeepausen und das Mittagessen am Freitag. Die Abrechnung erfolgt durch die Teilnehmer direkt mit dem Hotel.

Anschlussübernachtungen mit Frühstück können über den Veranstalter zu folgenden Konditionen gebucht werden: Einzelzimmer 139 Euro, Doppelzimmer 159 Euro.

Teilnehmergebühren (zzgl. MwSt.) bei

Teilnahme an beiden Tagen:

- 75 Euro pro Person für Mitgliedsunternehmen
- 125 Euro pro Person für Nichtmitgliedsunternehmen

Bei der Teilnahme an nur einem Tag halbiert sich die Teilnehmergebühr. Die Teilnahme nur an der Mitgliederhauptversammlung ist kostenlos. Die Teilnehmergebühr ist zahlbar vor der Veranstaltung unmittelbar nach Rechnungseingang an die Servicegesellschaft des Bundesverbandes m.b.H.

Anmeldung und Zimmerreservierung:

Mittels der beigefügten Formulare.

