

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning  
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main  
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296  
rh@dgq.de, www.dgq.de

---

## **Emotionale Kundenbindung entscheidet über den Unternehmenserfolg**

### **Kundenkongress zeigt Beispiele, wie Firmen ihre Kunden zu Fans machen**

**Frankfurt, 18. Januar 2010 – Gegenseitiges Vertrauen und langfristige Partnerschaften, Fachkompetenz für individuellen Kundennutzen, Beziehungen durch Wertschätzung und Bereitschaft zur Weiterempfehlung, kurz: den Kunden als Unternehmenszweck verstehen. Mit diesen Inhalten setzt sich der 10. Kundenkongress der Management Circle AG am 3. Mai in Mainz auseinander.**

Bereits im Eröffnungsvortrag „Wie Sie aus Kunden Fans machen“ greift Roman Becker, Geschäftsführer der forum! Marktforschung GmbH, Mainz, auf seine Erfahrungen im Kundenbeziehungsmanagement zurück. Sie resultieren vor allem aus den Informationen und Beurteilungen über den Stand der kundenorientierten Prozesse in den Unternehmen, die die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt, und forum! seit 2008 im gemeinsam initiierten Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ untersuchen. So zeigt der Wettbewerb den teilnehmenden Unternehmen auf, wie sie ihre Kundenbeziehungen optimieren und durch emotionale Kundenbindung ihre Marktposition behaupten und verbessern können. „Gerade in Zeiten begrenzter Marketingbudgets ist die Prüfung der Kundenbeziehungen eine kostengünstige Investition in die Zukunft des Unternehmens“, bekräftigt DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes.

DGQ, forum! und Management Circle haben in diesem Jahr erstmals die Preisverleihung des Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions 2010“ und den „Kundenkongress“ miteinander verknüpft. Damit ermöglichen die Veranstalter den Kongressteilnehmern zusätzliche Informationen der deutschen Kundenchampions, von denen sie profitieren können. Darüber hinaus haben die Teilnehmer am Kundenkongress eine bis zum 29. Januar 2010 verlängerte Anmeldefrist für eine Teilnahme ihres Unternehmens am Wettbewerb um „Deutschlands Kundenchampions 2010“. Informationen zum Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“ erhalten Interessenten unter [www.deutschlands-kundenchampions.de](http://www.deutschlands-kundenchampions.de). Das vollständige Programm zum „Kundenkongress 2010“ kann unter [www.kundenkongress.de](http://www.kundenkongress.de) herunter geladen werden.

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit rund 7000 Mitgliedern und 64 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ Beratung GmbH ist Problemlöser bei allen qualitätsorientierten Managementaufgaben rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence.