



## Customer Intelligence in der Praxis: Tipps für kleine und mittelständische Unternehmen

**Customer Intelligence in der Praxis: Tipps für kleine und mittelständische Unternehmen**  
Die Vorträge der Veranstaltung im Überblick:  
- Kundenverständnis im Fokus vertrieblicher Herausforderungen: Prof. Dr. Jörg Westphal über die Notwendigkeit eines intensiven Kundenverständnisses als Basis für die Entwicklung einer wettbewerbsüberlegenen Value Proposition.  
- CRM und Sales - Nutzen für Anbieter und Kunden: Prof. Dr. Heike Papenhoff (FOM Hochschule) über CRM als Instrument zur Ausgestaltung individueller Lösungen für strategisch wichtige Kunden und Aufrechterhaltung profitabler Kundenbeziehungen.  
- Vertriebs-erfolg durch Kundenverständnis: Dr. Dieter Berhalter über die Erfolgsstrategie der Cenit AG, durch gezielte Vertriebs-Schulung und Implementierung von Customer Intelligence Systemen den besonderen Kundenansprüchen in Beratung und Verkauf von PLM-Lösungen gerecht zu werden.  
- Kundenverständnis: Ein Lippenbekenntnis im vertrieblichen Alltag?: Podiumsdiskussion mit Dr. Dieter Berhalter, Prof. Dr. Michael Pankow (DORMA Deutschland GmbH), Prof. Dr. Heike Papenhoff und Prof. Dr. Jörg Westphal. Moderator: Artur Wagner (mp consulting GbR).  
Das 19. IHK-Managementforum findet von 15:00 bis 17:45 Uhr im FOM Hochschulzentrum in Essen statt (Herkulesstraße 32). Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Flyer oder dem Interview mit Prof. Dr. Westphal auf der FOM Internetseite.  
FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management  
Leimkugelstraße 6  
45141 Essen  
Telefon: 0201 81004-0  
Telefax: 0201 81004-180  
Mail: info@fom.de  
URL: www.fom.de  


### Pressekontakt

FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management

45141 Essen

fom.de  
info@fom.de

### Firmenkontakt

FOM Fachhochschule für Oekonomie & Management

45141 Essen

fom.de  
info@fom.de

Mit über 25.000 Studierenden ist die FOM die größte private Hochschule Deutschlands. Sie ist vom Wissenschaftsrat, dem wichtigsten wissenschaftspolitischen Beratergremium in Deutschland, akkreditiert. Ebenso sind alle Studiengänge an der FOM durch die FIBAA (Foundation for International Business Administration Accreditation) akkreditiert, einer Akkreditierungsagentur, die im Auftrag des deutschen Akkreditierungsrates die fachlich-inhaltliche Begutachtung von Studiengängen leistet. Getragen wird die FOM durch die gemeinnützige Stiftung BildungsCentrum der Wirtschaft. Im Fokus der Lehre stehen praxisorientierte Bachelor- und Master-Studiengänge aus dem wirtschaftswissenschaftlichen Bereich. Erfahrene Dozenten aus Wissenschaft und Wirtschaft führen Präsenzvorlesungen an 31 Standorten in Deutschland und einem in Luxemburg durch. Die international ausgerichtete Hochschule wendet sich vorwiegend an Berufstätige, die sich neben ihrer betrieblichen Tätigkeit akademisch qualifizieren wollen. Zudem können Abiturienten und Absolventen mit Fachhochschulreife an der FOM ihr Studium mit einer praktischen Berufsausbildung im Unternehmen kombinieren. Der Sitz der FOM Hochschule ist in Essen. Die Hochschule unterliegt daher der Beaufsichtigung durch das Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung des Landes Nordrhein-Westfalen.