



**Agenda
der
Webkonferenz
des
Kompetenz-Centers Anwender von Dialogmarketing
am
Dienstag, 1. Juni 2021 von 13.00 bis ca. 15.30 Uhr**

TOP 1 Begrüßung & Vorstellungsrunde
Diana Junghanns, Vorsitzende des Kompetenz-Centers

TOP 2 Organisatorisches
Diana Junghanns, Thorsten Beck

TOP 3 Vorträge

FOKUS:

Kundenrückgewinnung und Beschwerdemanagement

- **Kundenzentriertes Beschwerdemanagement zur Steigerung der Kundenloyalität**
Glen Walther, Deutsche Bank/Postbank
anschl. Fragen/Q&A

- **Künstliche Intelligenz in der Kundenbeziehung - Warum Tante Emma überlebt**
Attikus A. Schacht, Schacht Consulting, u. Vorsitzender des KC Customer Services
anschl. Fragen/Q&A

TOP 4 Verschiedenes

TOP 5 Abschlussdiskussion und Ausblick auf die nächste Sitzung

Geplantes Ende: ca. 15.30 Uhr