

**JETZT GLEICH ANMELDEN! ANTWORTFAX AN +49 731 96 50-700**

**JA**, ich komme zum Wilken Entire Expertentreff am 29. April 2014 nach Stuttgart zum Unkostenbeitrag von € 19,- exkl. MwSt.

Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Ich melde weitere Person(en) mit an:

Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_ Funktion: \_\_\_\_\_

Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_ Funktion: \_\_\_\_\_

Vorname/Nachname: \_\_\_\_\_ Funktion: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

- Ich kann leider nicht kommen. Bitte schicken Sie mir Informationen zu.  
 Bitte schicken Sie mir zukünftig Kundenmagazin und Newsletter WISSENSWERT der Wilken Unternehmensgruppe.

Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung mit dem genauen Ort der Veranstaltung zugesandt. Falls Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte einfach an Volker Brödenfeldt, Wilken Entire unter der Telefonnummer: +49 731 9650-601

Firma XY  
Max Mustermann  
Musterstraße 5  
78561 Musterhausen

www.entire.de

MICHAEL THIESS  
MANAGEMENT CONSULTANTS



EINLADUNG FÜR FRAU  
MUSTERMANN-LANGNAME ZUM

WILKEN ENTIRE  
**EXPERTEN-  
TREFF**

29. APRIL 2014 | STUTTGART

»KUNDENBEZIEHUNGS-  
MANAGEMENT IN DER  
ALTENHILFE«

www.entire.de

**zunehmender Verdrängungswettbewerb, Fachkräftemangel, anspruchsvolle und informierte Kunden** sowie kürzer werdende Verweildauern. Die Betreiber von Pflegeeinrichtungen werden mehr denn je durch verschärfte Wettbewerbsbedingungen am Pflegemarkt vor Herausforderungen gestellt, die ein professionalisiertes sowie markt- und kundenorientiertes Management unerlässlich machen. Marketing und Vertriebsaktivitäten müssen sich konsequent an den regionalen und lokalen Gegebenheiten orientieren und gezielt an den Bedürfnissen der Interessenten und Kunden ausgerichtet werden.

Damit die **Gestaltung der Kundenbeziehung zum Erfolgsfaktor für die Einrichtung** wird, ist ein ganzheitliches und frühzeitiges Kundenbeziehungsmanagement bzw. Customer-Relationship-Management (CRM) erforderlich. Ein **systematisches und professionelles CRM** unterstützt proaktiv die Kundengewinnung, optimiert die Kontakte zu Zuweisern und Multiplikatoren und trägt damit wesentlich zur Steuerung und Optimierung der Auslastung von Pflegeeinrichtungen bei. Laut aktuellen Studien liegt der bundesdurchschnittliche Auslastungsgrad bei vollstationären Einrichtungen bei 87%. Kreativität ist gefragt, um der drohenden Unterbelegung und dem Fachkräftemangel entgegenzusteuern.

Sie sind herzlich zum Expertentreff

## »KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT IN DER ALTENHILFE«

am Dienstag, den 29. April 2014, in Stuttgart eingeladen.

Der Expertentreff gibt Ihnen die Möglichkeit **aktuelle Methoden, Lösungsansätze und Erfahrungen aus der Praxis** zu erhalten und sich gegenseitig auszutauschen. „Aus der Praxis für die Praxis“ ist ein wesentlicher Bestandteil, der diese Form von Expertentreffen als wertschöpfende Veranstaltung ausweist. Für den Expertentreff erheben wir einen Unkostenbeitrag von € 19,- exkl. Mehrwertsteuer. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie Ihre Anmeldebestätigung mit dem genauen Veranstaltungsort.

Mit freundlichen Grüßen,  
Volker Brödenfeldt

MICHAEL THIESS  
MANAGEMENT CONSULTANTS



### PROGRAMM | 29. APRIL 2014 | STUTT GART

- 09.30 Uhr** Begrüßung
- 09.45 Uhr** Impulsvortrag Michael Thieß: **»Erfolgsfaktor Kundenbeziehungsmanagement«**  
Gründer und Managing Partner Michael Thieß Management Consultants
- ✓ CRM als ganzheitlicher Ansatz
  - ✓ Akquisition und Bindung von Kunden in Altenhilfeeinrichtungen
  - ✓ Optimierung des Kontakts zu Zuweisern und Multiplikatoren
  - ✓ CRM als Hilfestellung zur Personalgewinnung
- 10.45 Uhr** Pause
- 11.00 Uhr** Praxisvortrag Dr. Sandra Krammer: **»CRM im praktischen Einsatz«**  
Teamleiterin »Social Suite«, Wilken Entire GmbH, Ulm
- ✓ Arbeitsprozesse in einem modernen CRM
  - ✓ Strukturhilfen zur Akquise aufbauen
  - ✓ Fakten zur Wertschöpfung in einem CRM
- 12.15 Uhr** Expertengespräch
- 12.30 Uhr** gemeinsamer Imbiss
- 13.00 Uhr** Ende der Veranstaltung

### DIE REFERENTEN

#### Michael Thieß

Gründer und Managing Partner Michael Thieß  
Management Consultants (MTMC)

Michael Thieß ist seit mehr als 20 Jahren als Unternehmensberater tätig. Von 1989 bis 2002 war er bei Roland Berger Strategy Consultants und war dort unter anderem verantwortlicher Partner für den Bereich Healthcare / Non Profit Organisationen. Er ist als Mitglied des Kuratoriums der Katholischen Stiftungshochschule München engagiert.

#### Dr. Sandra Krammer

Teamleiterin »Social Suite«, Wilken Entire GmbH, Ulm

Dr. Sandra Krammers berufliche Wurzeln liegen in der Krankenpflege. Seit vielen Jahren beschäftigt sich die studierte Medizinische Dokumentarin und Informatikerin mit dem professionellen und praxisgerechten Einsatz von Software im Gesundheits- und Sozialwesen.