

# Fachsymposium

## Finanzdienstleistungsmarkt 2009

G-Kräfte aushalten: Kunden und Anbieter bitte anschnallen!

### Mit externen Beiträgen zu:

- Soziale Welt *Internet*
- Innovative Beratung für Versicherungsagenturen
- Herausforderung Datenschutz
- Optimierte Ansprache von Bankkunden
- Effektive Segmentierung im Direktbankenmarkt
- Marketing mit PR-Arbeit
- Markenführung in der Assekuranz

17. September 2009 | 9:30-17:00 Uhr  
YouGovPsychonomics AG, Köln

## Sehr geehrte Damen und Herren,

**W**ir möchten Sie herzlich zu unserem Fachsymposium Finanzdienstleistungsmarkt am 17. September 2009 in unsere Räumlichkeiten in Köln einladen. Unter dem Motto

**„G-Kräfte aushalten: Kunden und Anbieter bitte anschnallen!“**

haben wir Ihnen ein attraktives Programm mit diversen Expertenbeiträgen zusammengestellt. Rasante Abfahrten, dunkle Tunnels, überraschende Loopings. Was man sonst nur von der Achterbahn gewohnt ist, erlebte die Finanzdienstleistungsbranche in den letzten zwölf Monaten fast täglich. Kundendepots und Eigenkapital, und in Folge dessen Markenvertrauen und –identität, haben schwere Einbußen hinnehmen müssen. Wir alle hoffen, dass wir uns bereits im Ausrollen befinden.

In dem Programm des Fachsymposiums bieten wir Ihnen zahlreiche Vorträge zu bestehenden und neuen Handlungsfeldern der Branche. Neben den Spotlights zum Versicherungsvertrieb 2009, Online-Kundenpanels und Web-Monitoring oder zum Datenschutz in der Marktforschung haben wir vier Workshops mit aktuellen Praxisbeispielen zu folgenden Themen organisiert:

- Innovative Agenturberatung
- Internetverhalten und -forschung im Bankenmarkt
- Banken im Dialog mit ihren Kunden
- Zukunft der Markenführung in der Assekuranz

Was die nahe Zukunft bringt und was Marktforschung leisten kann, um Ihrem Unternehmen in den kommenden Monaten „Halt auf der Achterbahn“ zu geben, möchten wir gerne mit Ihnen gemeinsam diskutieren.

Wir freuen uns darauf, Sie bei uns in Köln begrüßen zu dürfen!



**Dr. Oliver Gaedeke**  
Senior Manager  
Leitung Marktforschung  
Finanzdienstleistungen



**Dr. Michaela Brocke**  
Senior Project Manager  
Leitung Marktforschung Banken

9.30 Empfang

10.00 Begrüßung durch Dr. Oliver Gaedeke und Dr. Michaela Brocke

10.30 **Workshop Banken.1**

**Internetverhalten und -forschung im Bankenmarkt**

Moderation: Holger Geißler,  
Vorstand, YouGovPsychonomics AG

Wie das soziale Internet (Social Media) die Bankenwelt verändert  
Boris Janek, Manager Online Marketing, VR-NetWorld GmbH

Tagesaktuelle Markenmessung: Nutzung für die Markenführung in der Krise  
Boris Hedde, Senior Project Manager, YouGovPsychonomics AG

**Workshop Assekuranz.1**

**Agenturberatung der nächsten Generation**

Moderation: Dr. Oliver Gaedeke, Senior Manager,  
YouGovPsychonomics AG

Aus Agenturkundenbefragungen individuelle Beratungskonzepte ableiten  
Dr. Thomas Bittner, Vorstand, psychonomics advisory AG

Kundenbeziehungsmanagement als Erfolgsfaktor für Agenturen – Kunden- und Servicemanagement, Agentur- und Vertriebssteuerung, Mitarbeiterführung  
Manfred Schulte, Spezialist Kundenbeziehungsmanagement, LVM Versicherungen

12.00 Pause

12.30 **Spotlight 1.1**

Auswirkungen der Datenschutz-Novellierung für die Marktforschung  
Silvia C. Bauer, Rechtsanwältin, Senior Associate, Luther Rechtsanwaltsgesellschaft mbH

**Spotlight 1.2**

Dem Kunden auf der Spur - Nachverfolgung des Internetverhaltens von Wechslern in der Kfz-Versicherung  
Christoph Müller, Senior Project Manager & Christopher Fiebig, Senior Manager, YouGovPsychonomics AG

**Spotlight 1.3**

Kunden- und Maklererwartungen an die private Altersvorsorge  
Dr. Michaela Brocke, Senior Project Manager, YouGovPsychonomics AG  
Tilmann Roth, Director Structured Solutions Sales, Royal Bank of Scotland

13.00 Mittagspause

14.00 **Spotlight 2.1**

Konzepte und Nutzen von Online-Kundenpanels  
Dr. Oliver Gaedeke, Senior Manager, YouGovPsychonomics AG

**Spotlight 2.2**

Hält er oder fällt er?  
Versicherungsvertrieb 2009  
Axel Stempel, Senior Project Manager, YouGovPsychonomics AG

**Spotlight 2.3**

Human Asset Rating  
Andreas Schubert, Vorstand, YouGovPsychonomics AG

14.30 Pause

15.00 **Workshop Banken.2**

**Banken im Dialog mit ihren Kunden**

Moderation: Dr. Michaela Brocke, Senior Project Manager, YouGovPsychonomics AG

Steigerung des Marktpotenzials für eine Direktbank durch eine optimierte Zielgruppenansprache  
Jens Bartels, Marktforscher, comdirect bank AG

Marktumfeldsegmentierung - Effektive Positionierung der Bank und ihrer Produkte  
Jörg Neumann, Senior Team Head Customer Intelligence, Cortal Consors S.A.  
Gregor Povh, Managing Partner, Instigate Consulting PG

**Workshop Assekuranz.2**

**Assekuranz-Markenführung auf dem Weg ins 21. Jhd.**

Moderation: Robert Quinke, Senior Project Manager, YouGovPsychonomics AG

PR-Arbeit in der Assekuranz – Praxisbericht aus der Zusammenarbeit mit den Medien  
Regina Urich, PR-Referentin Produktkommunikation, KarstadtQuelle Versicherungen

Einfachheit und Klarheit – Eckpfeiler für Kommunikation in der Versicherungswelt  
Monika Schulze, Marketingleiterin, Zurich Versicherungen

ab 16:30 **Ausklang der Veranstaltung bei Kölsch und Leckereien**

## So finden Sie zu uns:

### Mit öffentlichen Verkehrsmitteln

▪ **Vom Kölner Hauptbahnhof** mit der U-Bahnlinie 18 in Richtung Klettenberg/Bonn bis zur Haltestelle „Arnulfstraße“. Gegen die Fahrtrichtung aussteigen, nach links über die Luxemburger Straße in die Arnulfstraße und dann bis zur Berrenrather Straße 154-156 gehen. Durch die Toreinfahrt auf das Hauptgebäude zugehen.

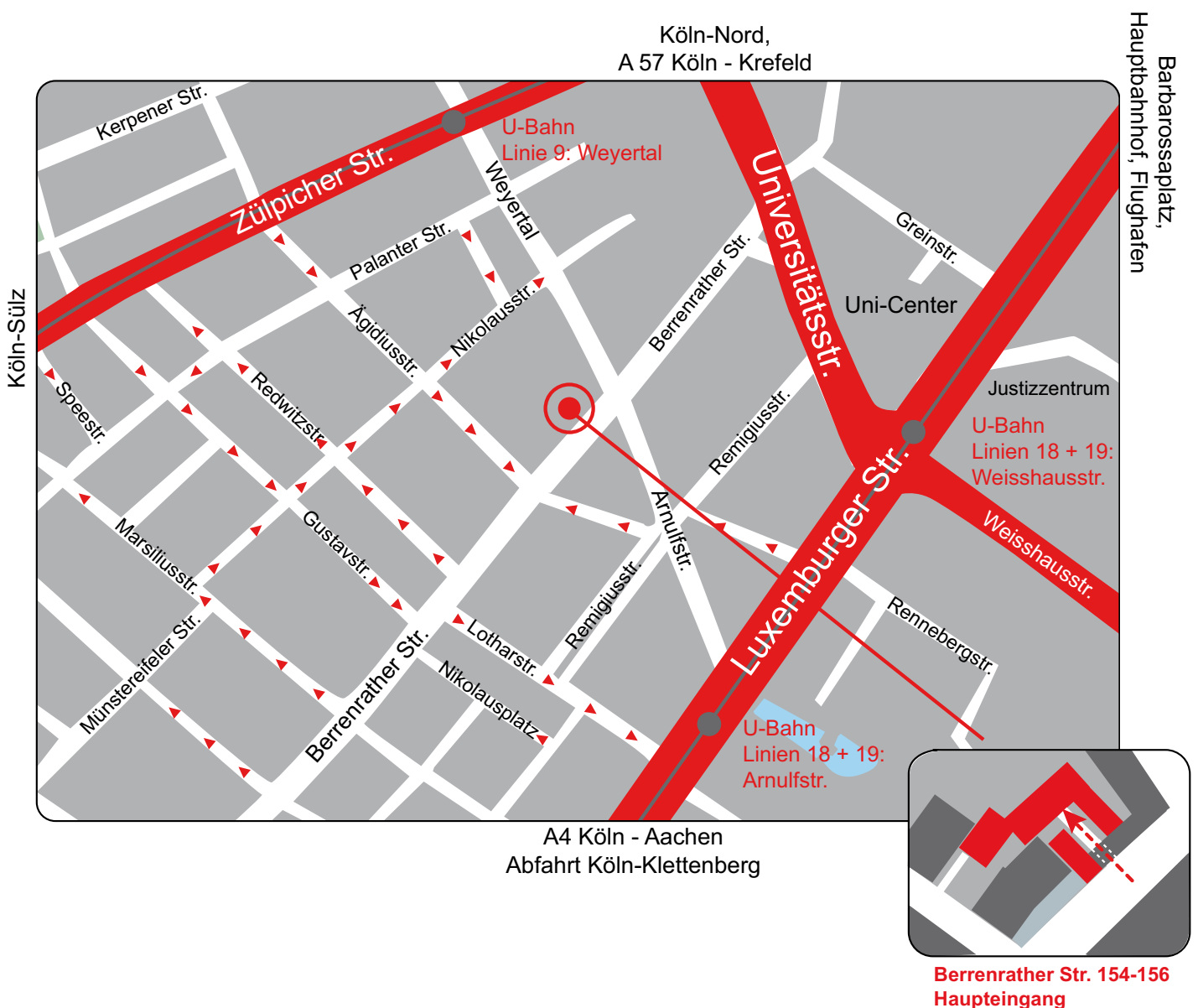
Achtung: Die Parkmöglichkeiten in der Umgebung sind sehr begrenzt. Eine Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist sehr empfehlenswert. Im Hof der YouGovPsychonomics AG kann am Veranstaltungstag **nicht** geparkt werden.

### Mit dem Auto

▪ **Anfahrt über A4** (aus Richtung Aachen/Bonn) Ausfahrt Köln-Klettenberg -> auf der Luxemburger Straße Richtung Klettenberg/Zentrum -> an 1. großer Kreuzung links einordnen und abbiegen auf die Militärringstraße -> an der nächsten Ampel rechts in die Berrenrather Straße abbiegen und diese etwa 1 km geradeaus fahren bis zur Hausnummer 154-156.

▪ **Anfahrt über A57** (aus Richtung Düsseldorf/Neuss) Ausfahrt Köln-Lindenthal -> Innere Kanalstraße etwa 3 km immer geradeaus Richtung Lindenthal/Universität fahren (nicht in Richtung Zentrum abbiegen!). Aachener Straße überqueren und geradeaus weiter auf der Universitätsstraße. Nach der Unterführung und nach der Ampelkreuzung nächste Möglichkeit rechts in die Berrenrather Str. einbiegen. Über die nächste Kreuzung fahren und nach etwa 10m erreichen Sie die YouGovPsychonomics AG (in der Berrenrather Straße 154-156).

▪ **Anfahrt über A3** (aus Richtung Olpe/Dortmund/Frankfurt) Kreuz-Köln-Ost -> Richtung Köln-Zentrum -> Über die Zoobrücke geradeaus auf die Innere Kanalstraße. Etwa 3 km immer geradeaus Richtung Lindenthal/Universität fahren (nicht in Richtung Zentrum abbiegen!). Aachener Straße überqueren und geradeaus weiter auf der Universitätsstraße. Nach der Unterführung und nach der Ampelkreuzung nächste Möglichkeit rechts in die Berrenrather Straße einbiegen. Über die nächste Kreuzung fahren und noch etwa 10 m bis zur Hausnummer 154-156.



Die Teilnahme an unserem Fachsymposium ist für unsere geladenen Gäste **kostenfrei**.

**Anmeldeschluss: 10. September 2009**

**Kontakt**

Britta Reinecke  
Organisation  
YouGovPsychonomics AG  
T +49 (0) 221 42061-273  
F +49 (0) 221 42061-100  
E-Mail: [event@psychonomics.de](mailto:event@psychonomics.de)  
[www.psychonomics.de](http://www.psychonomics.de)

## Fax-Antwort

Name, Vorname .....

Funktion .....

Firma .....

Straße/Nummer .....

PLZ/ Ort .....

Telefon .....

E-Mail .....

Weitere Personen:

Name, Vorname .....

Name, Vorname .....

❖ Oder melden Sie sich hier online an!

**Hotelempfehlungen:**

**Mauritius Hotel & Therme**  
Mauritiuskirchplatz 3-11  
50676 Köln  
Tel.: +49 (0) 221 - 924 13 - 0  
Fax: +49 (0) 221 - 924 13 - 333  
E-Mail: [info@mauritius-ht.de](mailto:info@mauritius-ht.de)  
[www.mauritius-ht.de](http://www.mauritius-ht.de)  
EZ 99,00 Euro inkl. Frühstück

**Holiday Inn**  
Dürener Straße 287  
50935 Köln  
T +49 (0) 221 - 46 760  
F +49 (0) 221 - 43 37 65  
E-Mail: [info.Hi-Cologne-Amstادtwald@queensgruppe.de](mailto:info.Hi-Cologne-Amstادtwald@queensgruppe.de)  
[www.koeln-hi-hotel.de](http://www.koeln-hi-hotel.de)  
EZ 150,- Euro ohne Frühstück

In diesen Hotels ist unter dem Stichwort „Fachsymposium Finanzdienstleistungsmarkt“ bis zum 26.08.2009 ein Zimmerkontingent reserviert.