



Exklusivkreis Internet

CONTACT CENTER – MULTIKANALFÄHIGES KUNDENMANAGEMENT



**Mi 15.5.02
19:00 Uhr**

Technische Innovationen bringen dem Ausbau und der Intensivierung des „Customer Relationship Management“ ganz neue Möglichkeiten. Eine wichtige Säule von CRM betrifft das Management der verschiedenen Kommunikationskanäle, von E-Mail über Fax bis zum Telefon sowie die direkte Interaktion mit dem Kunden. eCRM-Lösungen nutzen das Web als

eigenen Interaktionskanal mit dem Kunden und bieten zusätzliches Potenzial, Kundenpflege und Service zu optimieren. Der Referent unseres Exklusivkreises Internet, Michael Schweres, ist Consultant im Competence Center e-Business der CSC Ploenzke AG in München. Dort leitet er die Themenentwicklung Contact Center und berät Unternehmen hinsichtlich

e-Business Lösungen mit fachlich-strategischem Schwerpunkt. Er veranschaulicht die Entwicklung vom Call Center zum multimedialen Contact Center und er zeigt technologische Trends, deren Nutzung durch potenzielle Anwendungen sowie ihre Bedeutung für die Erhöhung der Kundenloyalität.

PROAKTIVES ZUKUNFTSMANAGEMENT

– Trends erkennen, nutzen und steuern – Das Tages Seminar zu unserem Jahresthema



**Sa 06.07.02
09:30 bis
17:00 Uhr**

In der „High Speed Economy“, der sich Unternehmen wie Konsumenten heute zunehmend ausgesetzt sehen, gewinnt die Auseinandersetzung mit Trends immer mehr an Bedeutung. Wir wollen uns deshalb in einem Tagesseminar mit ausgewiesenen Experten intensiv mit dem angewandten Trendmanagements befassen. Anhand einer Vielzahl von praktischen Beispielen wird ermittelt, wie man Trends gezielt für die Entwicklung eigener Produkt-, Marketing-, Kommunikations- und Designlösungen nutzen kann. Am Ende des Seminars erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit das erlernte Wissen an konkreten Fallstudien zu testen.

Als Referenten kannten wir gewinnen: Dr. Christoph Herrmann, Geschäftsführer der Frankfurter Werbeagentur Kastner & Partner. Er hat verschiedene Fachbücher im Bereich des Marken-, Trend- und Designmanagements veröffentlicht und war Gastprofessor der Hochschule der Künste Berlin im Bereich Gesellschaft- und Wirtschaftskommunikation. Dem MCM ist er durch seine Ausführungen in der Podiumsdiskussion am 28.01.02 zu unserem Jahresthema bekannt. Guenter Moeller ist geschäftsführender Gesellschafter von Brandware Partners, einer Markenberatung mit Sitz in Berlin und London. In seiner Bera-

tungstätigkeit für Marken wie Zeiss, Gardena, DLW, Kraft Jacobs Suchard, Fürstenberg usw. hat er umfangreiche Erfahrung im Bereich des angewandten Trend- und Innovationsmanagements sammeln können. Neben seiner Tätigkeit bei Brandware Partners unterrichtet er Design- und Markenmanagement an der renommierten Bauhaus Universität in Weimar. Weitere Details in der beiliegenden Einladung. Beachten Sie den Anmeldeschluss 30.05.02 und denken Sie auch an Mitarbeiter, Kollegen, Kunden, Lieferanten, die sich für dieses wichtige Marketing-Thema interessieren könnten.

MITGLIEDERVERSAMMLUNG MIT VIELEN WICHTIGEN ENTSCHEIDUNGEN!



**Mo 29.04.02
19:00 Uhr**

In diesen Tagen haben Sie die offizielle Einladung zur Mitgliederversammlung 2002 mit getrennter Post erhalten. Vorstand und Beirat freuen sich auf Ihr

Kommen, es erwarten Sie nicht nur viele für die Zukunft des Clubs wichtige Informationen und Entscheidungen sondern auch zahlreiche Möglichkeiten, das

Netzwerk unter den Mitgliedern noch fester zu knüpfen. Bitte melden Sie sich möglichst schnell an, damit wir die Technik entsprechend vorbereiten können.

Wir begrüßen folgende neue Mitglieder im MCM



Raimund Alt
Herr Alt (45) ist Vorstandsvorsitzender der dla AG

und zählt zu ihren Gründern. Nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann war er fünf Jahre kaufmännischer Leiter

einer Werbemittelagentur. Seit 1984 war er – mit Gründung der Raimund Alt Werbemittel GmbH, Ottobrunn – als erfolgreicher Unternehmer in der Werbemittelbranche tätig. Im Jahr 1999 zog er sich aus dem operativen Bereich der Werbemittel GmbH vollständig zurück und widmet seither seine volle Arbeitskraft der dla AG.

Direction und Concepts u.a. für: Start Advertising, Hiel/BBDO, Rempen & Partner, BMG/Ariola, Graffiti. Für ihre Arbeiten hat Frau Lück zahlreiche Auszeich-

nungen erworben (zuletzt 2001: New York Finalist Award für beispielhaftes Imagebuilding und Webdesign für den Internetauftritt der Think New Group).



Herbert Binder
Herr Binder (38) ist Geschäftsführender Gesellschafter

der brainwaves GmbH + Co. KG. Dies ist eine Werbe- und Beratungsagentur für Marketing-, Medien- und Kommunikationsberatung. Wichtige Stationen im Beruf: Studierter Betriebswirt,

Kommunikationswirt und Medienmarketingfachwirt; zudem Ausbildung als Versicherungskaufmann und Hotelfachmann. Berufliche Stationen unter anderem Marketingleiter Antenne Bayern, Projektmanager KirchGruppe. Seit 1995 selbständig. Gründe für die Mitgliedschaft: Freude am Gedanken- und Informationsaustausch, Inspiration, fachliche und menschliche Bereicherung erleben.



Isabelle van de Merckt
Frau van de Merckt (34) arbeitet als „Senior

Assistant Marketing“ bei Comdisco Deutschland GmbH in Ismaning. Zu ihren Aufgaben gehören u.a. die Pflege der Firmenhomepage und die Organi-

sation aller Events. Ferner die Herstellung von Broschüren, die Abwicklung und die Überwachung aller Mailings, Aufbau und Pflege des Intranets. Zuvor war Frau van de Merckt bei VIAG Interkom als Spezialistin Marketing und Kommunikation. Gründe für ihre Mitgliedschaft im MCM: Vertiefung von Marketing-Themen und Austausch von Ideen mit Mitgliedern.



Andreas Bode
Herr Bode (39) ist Geschäftsführer der BMG Zomba

Music Libraries für Deutschland, Österreich und Schweiz. Die 50% BMG Tochter ist ein international führender Anbieter hochwertiger Premium Produktionsmusik für Kinofilme, TV,

Radio, Videos, Corporate Media, Multimedia, Werbung, Events etc. Nach erfolgreichem europäischem BWL Studium in Bremen und Leeds mit den Schwerpunkten Marketing und European Finance war er in London beim MCPS („englische GEMA“) tätig. 1995 baute er BMG Zomba Music Libraries auf. Er mag die Symbiose von Musik und Wirtschaft und erhofft sich von seiner Mitgliedschaft Erfahrungsaustausch und neue Impulse.



Sabine Pöttken
Frau Pöttken (40) ist Leiterin der Personalentwicklung

bei Infineon Technologies. Nach Abschluß der Zweiten Juristischen Staatsprüfung (Assessor-examen) sowie des Vordiploms in Betriebswirtschaft 1989 Eintritt in die Siemens AG, Bereich Halbleiter, der im April 1999 in die Infineon Technologies AG eingegliedert wurde. Zahlreiche unter-

nehmensinterne Funktionswechsel – Schwerpunkt Personal. „Mein Beweggrund, mich dem Marketing-Club München anzuschließen, war neben meiner Neugier, die gestalterische Kraft des Marketing näher kennenzulernen und ein Teil dieser Kraft zu sein, insbesondere die Möglichkeit des gegenseitigen Gedankenaustausches. Wenn auch Produkte wie Unternehmen kommen und gehen, so bleibt doch das Netzwerk der Menschen, die wir auf unserem Lebensweg getroffen haben.“



Gabi Lück
Frau Lück ist seit 1999 geschäftsführende Gesell-

schafterin Kreation und Inhaberin der Think New Group München. 1990-1995 war sie bei Cato Johnson, Young & Rubicam, Eiler & Riemel und Serviceplan. Anschließend Freelance Creative



Torsten Rehfus
Herr Rehfus (35) ist seit 2001 Head of Corporate Communi-

cation bei der Apollis interactive AG. Davor war er acht Jahre bei TV und Print in

Redaktion und im Marketing tätig. Im Jahr 2000 war er Mitbegründer des Internetmarktplatzes für textile Restposten fashion-x-change AG. Der Austausch über Trends im Marketing, insbesondere Mobile Marketing und das Kennenlernen neuer Menschen sind einige Gründe für den Beitritt in den Club.



Martin G. Schäffler
Herr Schäffler (32) ist Director International Business für

die peyote GmbH. Zuvor war er Manager Business Development bei der mediarent GmbH, als Vorstandsassistent begleitete er

die MEDIA! AG für innovative Medientechnologie bei ihrem Börsengang und als New Media Consultant leitete er den Launch eines Internetportals für die worklab GmbH. Seine Beweggründe zur Mitgliedschaft im MCM: „Das Besondere am MCM zeigt sich in der Kombination von marketing-relevanten Fakten, Trends und Menschen in handlungsrelevanten Situationen.“



Cordula Schmidt
Frau Schmidt (30) hat nach ihrer Ausbildung zur

Industriekauffrau sowie zur Dipl.-Marketingwirtin (BAW) über viele Jahre hinweg Erfahrungen im Kommunikationsbereich von Mannesmann Tally gesammelt. Diese nutzte sie, um Mitte 2000 zusammen mit drei Kollegen die PR- und

Internetagentur onpact AG im Süden Münchens zu gründen. Seit dem Aufbau obliegen ihr nun die Bereiche Marketing und Eventmanagement sowie Eigen-PR in der mittlerweile auf elf Mitarbeiter angewachsenen Agentur.

„Gute Kontakte, inspirierenden Erfahrungsaustausch sowie die Neuigkeiten aus der lokalen Marketingszene“, das erhofft sie sich durch ihre Mitgliedschaft im Marketing-Club.



Anja Stemmer
Frau Stemmer ist Inhaberin der „11° East – Expertise für Inter-

net- und Mobilkommunikation“. Sie beschäftigt sich mit Strategieentwicklung, Konzeption und Umsetzung von Kommunikationsprojekten in klassischen und neuen Medien und ist seit 2001 selbständig.

Außerdem befasst sie sich mit Gutachtertätigkeit für die Europäische Kommission in eContent Fragen und Lehrtätigkeit als Dozentin einer Fernakademie (Marketing- und Strategiefragen des Medienmanagements).

Ihre Gründe für die Mitgliedschaft im MCM: Gedankenaustausch auf hohem fachlichen Niveau im Rahmen des hochkarätigen Vortrags- und Veranstaltungsprogramms des Clubs.

Alle neuen Mitglieder erhalten die Möglichkeit, sich im Clubreport vorzustellen. Alle diejenigen, die diese Chance nicht wahrnehmen, wollen wir unseren Clubfreunden wenigstens namentlich kurz bekannt machen.

Luise Ammerschläger

Geschäftsführerin
A.R.T. GmbH



Finn Batato

Sales
UnitedScreens Media AG

Marlene Bauer

Assistentin Marketing
Büttenpapierfabrik Gmund



Martina Bohnenstiel

Fachbereichsleitung
a.f.i.m. gmbh



Boris Capla

Geschäftsführer
MEC GmbH – München Barons



Uli Dolde

Geschäftsleitung
WOB AG



Sabine Engelschalk



Oliver Eschenbach

Sales Manager
UnitedScreens Media AG



Xiaohong Fei

Marketing & Vertrieb
Giesecke & Devrient GmbH
4 BD 2
Business Development China

Isabelle Fortin

Key Account Manager
friendlyway AG

Bo Fota
Senior Consultant
Fota Consulting, Marketing,
Communications



Stefan Hoppe
Sales Manager
UnitedScreens Media AG



Hartmut Meier-Escherich
Leiter Marketing
TÜV Süddeutschland Bau
und Betrieb GmbH



Stefan Puchmayr
Leiter Marketing
Meggler GmbH



Karl-Heinz Giesing
Geschäftsführer
DIT München GmbH



Tarek Ralf Jäger
Geschäftsführer
die multimediaschmiede



Michael Mollath
Produkt Manager Online
TAK Deutschland GmbH

Eckart Mueller
Grafikdesign, Werbung
Unic Concept

Thomas Reuter
Verlagsleiter
Gong Verlag GmbH & Co. KG



Beate Heinrich
Inhaberin
HEINRICH, Agentur für
Kommunikation



**Dipl.-Betriebswirt (FH)
Clemens Johannes Joos**
Vice President Sales
Siemens AG, ICM CP S

Armin Kordesch
Geschäftsführer
ABC Werbeagentur GmbH

Holger Kuhfuss
Geschäftsführer
RBC Consulting GmbH



Dipl.-Kfm. Fredrik Nilsson
Marketingdirektor
Accor Hotellerie Deutschland
GmbH



Dr. Peter Russo
Mitglied des Vorstands
Feedback AG



Antje Herrfeld
Geschäftsführerin
Heinrich Management
Consulting

Matthias Höfer
Key Account
Spiel & Sport Team



Regina Mehler
Marketing Manager Central
Europe, Chordiant Software



Sybille Parsch
Trend Research
Group 3G UMTS GmbH

Bernd Pflüger



Dr. Helmut Prasch
Prokurist
ABC Werbeagentur GmbH

Erich Rutterschmidt
Geschäftsführer
PRO Direct Werbeagentur
GmbH



Sabine Salbreiter
Director Corporate
Communication
IXOS Software AG



Markus Spamer
Sales Director
UnitedScreens Media AG

Anke-Andrea Sponer
Manager Events &
Cooperations
Gong Verlag GmbH & Co. KG



Florian Zibert
Geschäftsführer
Zibert + Friends Ges. f. Veran-
staltungen mbH



Jens Schäfer
Geschäftsführender
Gesellschafter
mts Marketing & Trainings-
Systeme Süd GmbH

Claudia Pacheco Serrano
Leitung Business Development
Artvoice Gruppe



Tina Terstegen

Michael Turtschan
Leiter Fachgebiet
Produktmanagement/
Vertriebssteuerung
Kreissparkasse Altötting-Burg-
hausen

Ralf Ziebula
Geschäftsführer
Sport-Scheck GmbH



Tom Schweitzer
Sales Manager
UnitedScreens Media AG

Petra Sobinger
Marketingleitung
ADLON Datenverarbeitung



Michaela Zensen
UnitedScreens Media AG

**Dipl.-Betriebswirt (FH)
Markus Zweigle**
Leiter Verkauf
Kiwi Tours GmbH



Im März hat uns

Rudolf Wittig

nach schwerer und langer Krankheit im Alter von 82 Jahren für immer verlassen. Herr Wittig war Gründungs- und Ehrenmitglied des Marketing-Club München und hat mit vielen Ideen und Engagement die Grundlagen für ein anspruchsvolles Clubprogramm gelegt. Wer die Freude hatte, mit ihm persönlich zusammen zu arbeiten, wird ihn als sympathischen und humorvollen Clubkollegen stets in Erinnerung behalten.

Der Vorstand des Marketing-Club München

MITGLIEDER DES MARKETING CLUBS LERNEN DIE "FEINE KÜCHE"

Rückblick auf den Kochkurs mit Harald Schultes am 22. 03.02

Was hat NEW WORLD CUISINE mit Marketing zu tun?

Alleine die Idee vom Trainer und Lehrer Harald Schultes, die Kochkünste seiner langjährigen Karriere, z. B. bei Eckhart Witzigmann und Paul Bocuse an "Ungelernte" zu vermarkten, ist schon marketingreif. Dieses Koch-Event am 22. März 2002 war die Antwort des Marketing Clubs auf die Globalisierung, in der Teamfähigkeit und Tatkraft in einer einzigen Art und Weise verbunden wurden.

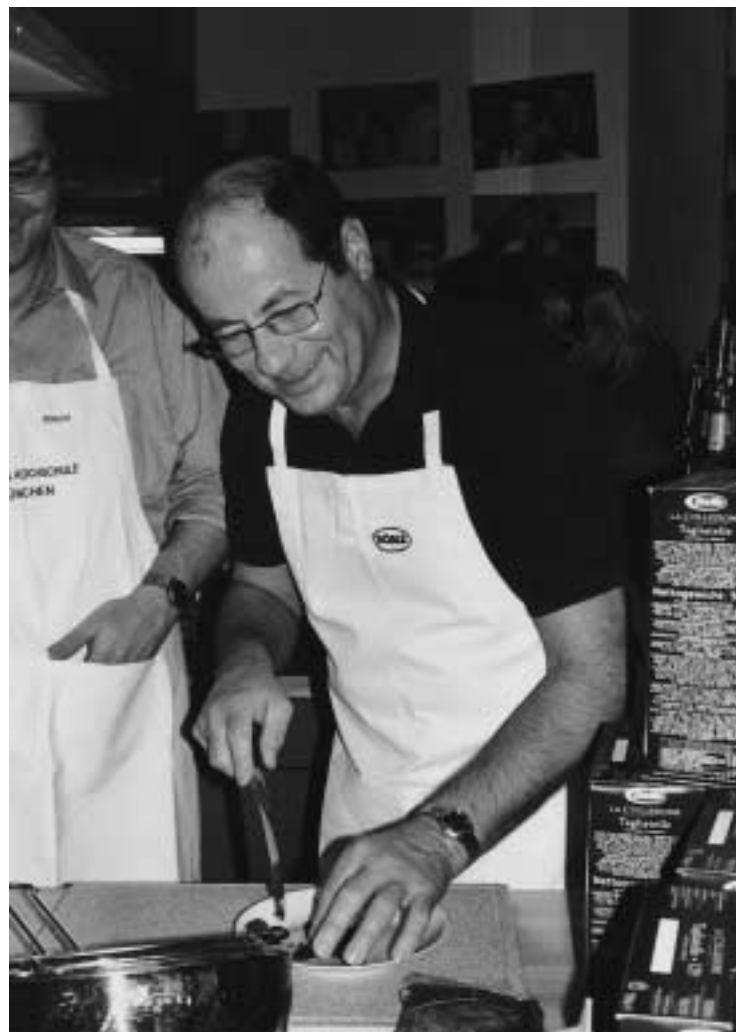
Harald Schultes, Leiter dieser Kochschule, hat eine besondere Karriere hinter sich und schon mehrmals für den früheren US-Präsidenten, George Bush, gekocht, zeigte uns Tipps und Tricks, die bislang nur Fachleuten vorbehalten waren.

Kennen Sie den Unterschied zwischen weißen oder schwarzen Trüffeln? Wissen Sie die unterschiedlichen Zubereitungsarten? Schwarzer Trüffel, klein gehackt, wird

bereits bei der Zubereitung der Soßen verarbeitet, während weißer Trüffel erst kurz vor dem Servieren über das fertige Gericht sehr dünn und fein gehobelt wird.

Was macht ein Gourmet-Essen so teuer? Die Soßen! Und warum sind diese Soßen so teuer? Wegen dem aufwendigen Konzentrat und der teureren Zutaten, die verkocht werden, um einen exzellenten Geschmack zu erreichen. Für alle, die nicht dabei waren, werden jetzt aber keine zusätzlichen Tipps verraten.

Die Teilnehmer des Schlemmer-Marketings erlebten mit den selbst zubereiteten 4 Gänge Gourmet-Menü und ausgewählten Getränken einen wunderschön gelungenen Abend. Hier konnte der Marketing-Club erneut Zusammengehörigkeit, Informationsaustausch und Geselligkeit miteinander vereinen.
(Hans Kaiser)



Weitere Fotos auf Seite 7



Weitere Fotos vom Kochkurs am 20.03.02



REISEN DIREKTVERKAUF ÜBER TV

Rückblick auf den Exklusivkreis Direktmarketing, den das Team vom Reisesender Sonnenklar am 20.03.02 moderierte

Der Exklusivkreis wurde gestaltet vom General Manager der EUVÍA TRAVEL GmbH, Herman Kasch, zusammen mit seinen Kollegen Renate Gegenfurtner (Leitung Planung & Analyse) und Ago Poy (Leitung Marketing).

Die EUVÍA TRAVEL GmbH ist die Produktionsfirma von ‚sonnenklar‘, der ersten Reiseverkaufssendung im analogen deutschen Kabel- und Satellitenfernsehen. Rund 29 Millionen Haushalte können täglich ‚sonnenklar‘ (montags bis freitags, ab 16.30 Uhr und am














Wochenende, ab 17.30 Uhr) auf NEUN LIVE mit Talks, Berichten und Informationen zu exklusiven Reiseangeboten empfangen. Bereits im Gründungsjahr 2001 erreichte ‚sonnenklar‘ einen Reiseumsatz von 27 Mio. EUR. Im Jahr 2002 wird ‚sonnenklar‘ einen prognostizierten Reiseumsatz von 62 Mio. Euro erreichen und wird somit seine Position als Marktführer für das deutsche Reiseverkaufsfernsehen weiter ausbauen. Direktmarketing in all seine Facetten spielt natürlich bei diesem Wachstumskurs eine wichtige Rolle,



dies zeigte die Diskussion deutlich.

Neben NEUN LIVE gibt es ‚sonnenklar‘ auch in täglichen Programmfenstern auf den Regionalsendern tv.nrw, tv.münchen, TV.Berlin und Hamburg 1 sowie samstags

und sonntags auf n-tv zu sehen. Buchbar sind die Angebote direkt und bequem per Telefon. Wer den Workshop nicht besucht hat: Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.sonnenklar.tv. (Prof. Dr. Erwin Seitz)

	Thema	Referent/Bemerkungen
Mo 29.04. 19:00	 Mitgliederversammlung	nur für Mitglieder
Mi 15.05. 19:00	 Contactcenter – Multikanalfähiges Kundenmanagement	Exklusivkreis Internet nur für Mitglieder
Mo 10.06.	 Exklusivkreis Medien	nur für Mitglieder
Do 13.06	 Fussball regiert die Welt	Premiere World für Mitglieder und Partner
Mo 17.06.	 Kommunikation und Marke im Spiegel von Trends	Expertendiskussion Gäste willkommen
Fr/Sa 21./22.06.	 München bei Nacht	Tour durch München für Mitglieder und Partner
Do 04.07.	 Exklusivkreis Kommunikation und Marke	nur für Mitglieder
Fr 05.07.	 Marketing- und Medien Golf Trophy	Golfturnier in Magarethenhof ausgebucht für Mitglieder und Partner
Sa 06.07.	 Trends erkennen, nutzen und steuern	Seminar mit Dr. Herrmann und G. Moeller Gäste willkommen
Fr 12.07.	 FGM Tagung	Gäste willkommen
Sa 20.07.	 Sommerfest	Gäste willkommen
Fr 26.07.	 Neuer Markenauftritt für älteste Brauerei	Brauerei Weihenstephan für Mitglieder und Partner
jeweils letzter Mi im Monat	 Junioren-Stammtisch	Infos im Internet beachten Gäste willkommen

Änderungen und Ergänzungen des Programmes vorbehalten; Sie erfahren den aktuellen Stand im Internet unter www.marketing-muenchen.de und durch den monatlich erscheinenden Clubreport.

30. DEUTSCHER MARKETING-TAG IN MÜNCHEN

Große Ereignisse werfen ihre Schatten voraus: Sie finden als Beilage zu diesem Clubreport einen Notizblock, der Sie mit jedem einzelnen Blatt daran erinnern soll, dass am 8. November 2002 der 30. Deutsche Marketing-Tag, das wichtigste Jahres Ereignis der Marketing Community stattfindet, und zwar – was für uns besonders erfreulich ist – in München. Wir werden Sie in den nächsten Ausgaben des Clubreports mit den ersten Details der Tagung bekannt machen.

Unter anderem denken wir daran, den Clubmitgliedern, die interessante Dienstleistungen für die Tagungsteilnehmer (Führungskräfte im Marketing aus ganz Deutschland!) anzubieten haben, Gelegenheit zu geben, sich in einem Gemeinschaftsstand des Marketing-Clubs München zu präsentieren. Wenn Sie daran interessiert sind,

wenden Sie sich bitte direkt an unseren „Marketing-Tag Koordinator“ Ulrich Clef (Telefon 089/99548460 oder e-mail info@clef.de).

MITTEILUNGEN DER REDAKTION

Beachten Sie die Werbebeilagen folgender Firmen in dieser Ausgabe des Clubreports: DVKS (Manfred Hartan), Heller & Partner (Drs. Markus und Stephan Heller), Konzept und Analyse AG (Ralph Ohnemus) und Inspirations Polak & Wallmann.

Und denken Sie rechtzeitig daran, Ihre eigene Werbebeilage zu planen. Freie Plätze gibt es wieder ab Ausgabe Nr. 07 (Versand 30.08.).



MARKETING-CLUB MÜNCHEN e.V. Mitglied im Deutschen Marketing-Verband

Geschäftsstelle: Implerstraße 29, 81371 München,
Angelika Denger, Tel. 089/76 50 28, Fax 7 25 43 55,
E-mail: info@marketing-muenchen.de,
Internet-Adresse: www.marketing-muenchen.de

Bürozeiten: Montag, Mittwoch und Freitag von 9:00 - 11:30 Uhr

Redaktion: Reinhard Niggemann, Unternehmensberatung BDU,
Forellenstraße 10, 85625 Glonn, Tel. 080 93/14 76,
Fax 54 03, E-mail: niggemann.glonn@t-online.de

Versand: 26. April 2002

Nächste Ausgabe: 24. Mai 2002

Satz/Belichtung: Typo Plitt GmbH, Belgradstraße 9, 80796 München,
Tel. 0 89/30 63 53-3, Fax 308 10 70

Druck: Copyprint GmbH, Agnesstraße 52, 80798 München,
Tel. 0 89/18 70 80, Fax 1 23 53 16

Fotos: Hans Kaiser

Präsident: Hans-Joachim Trayser · Vizepräsident: Reinhard Niggemann · Geschäftsführender Vorstand: Georg Battran · Schatzmeister: Wilfried Reiners · Beirat: Michael Bartholl, Ulrich Clef, Dr. Markus Deppe, Frank A. Diederichs, Hans Kaiser, Andreas C. Kröniger, Dr. Martin Mörike, Petra Müller, Dr. Barbara Niedner, Karin Paul, Dr. Armin Schirmer, Hans Schröter, Prof. Dr. Erwin Seitz