

Customer Experience Marketing & Vertrieb positiv erlebbar machen

Vor dem Hintergrund sich verändernder Markt- und Wettbewerbsbedingungen wird die Bedeutung eines Customer Experience Managements immer wichtiger. Die Customer Experience umfasst dabei alle Wahrnehmungen und Interaktionen, die ein Kunde mit den verschiedenen digitalen und analogen Touchpoints eines Unternehmens bzw. einer Marke erhält.

Doch wie können Unternehmen funktionale Eigenschaften des Produktes mit emotionalen Ereignissen verbinden und damit einen schwer zu imitierenden Wettbewerbsvorteil sowie eine langfristige Kundenbindung aufbauen?

Diese und weitere Fragen wollen wir genauer untersuchen und kritisch diskutieren. Wir haben hierzu ausgewiesene Expertinnen und Experten aus Theorie und Praxis eingeladen.

Lassen Sie sich auf dem 11. Marketing-Symposium RheinMain inspirieren, wie Sie Customer Experience erfolgsbringend in Marketing und Vertrieb einsetzen bzw. nutzen können.

Aus der Praxis – für die Praxis

Wir konnten erneut namhafte Referentinnen und Referenten gewinnen, die direkt aus der Praxis berichten und Ihnen konkrete Tipps und Impulse für Ihr Unternehmen geben. Freuen Sie sich auf spannende Expertenberichte, aktuelle Studienergebnisse und den branchenübergreifenden Erfahrungsaustausch mit Wissenschaft und Praxis.

Die Referent:innen



Dr. Maxie Schmidt

Vice President,
Principal Analyst,
Forrester



C. Koray Mavruk, MSc

Manager International CX
Strategy, ALDI Nord



Eldin Thomas

Abteilungsleiter Customer
Experience Management,
R+V Allgemeine
Versicherung AG



Sabine Hübner

Vortragsrednerin,
Buchautorin, Expertin
für Customer Wow!
Experience, CEO Forward
service GmbH

Marketing-Symposium RheinMain

27. November 2025 | 16:00- ca. 19:30 Uhr | FOM Hochschule
Franklinstraße 52 | 60486 Frankfurt | www.marketing-symposium.de

Programm

Das folgende Programm erwartet Sie und Ihre Meinung beim 11. Marketing-Symposium RheinMain.

ab 15.00 Uhr

Einlass

Registrierung und Einlass der Teilnehmenden

16.00 Uhr

Begrüßung

Veranstaltungsbeginn mit Begrüßung durch die Organisatoren

Prof. Dr. Matthias Neu und Prof. Dr. Marcus Stumpf

16.15-17.15 Uhr

Vortragsblock I

Customer Experience – Wertschöpfung in Customer Journeys

Dr. Maxie Schmidt | Vice President, Principal Analyst, Forrester

C Ease X – die Kraft der Mühelosigkeit im Customer Experience Management

C. Koray Mavruk, MSc | Manager International CX Strategy, ALDI Nord

17.15-17.30 Uhr

Coffee Break

Coffee Break

17.30-18.30 Uhr

Vortragsblock II

Mit CX die Wertschöpfung erhöhen – Wie Konzerne von einem besseren Kundenerlebnis profitieren

Eldin Thomas | Abteilungsleiter Customer Experience Management, R+V Versicherung AG

Customer Experience mit Zukunft – Digital. Menschlich. Wirksam.

Sabine Hübner | Vortragsrednerin, Buchautorin, Expertin für Customer Wow! Experience,
CEO Beratungsagentur Forwardservice GmbH

anschließend Get connected! Networking

Jetzt Platz sichern und anmelden.

www.marketing-symposium.de