

News

20.05.2010

## Branchenevent zum Thema "Service und Kundenbindung": eccos pro Anwender trafen sich in Suhl

Unter dem Motto "Service als Kundenbindungstool" trafen sich vom 15. - 16. April dieses Jahres die eccos pro Anwender im Congress-Centrum in Suhl. Mit mehr als 130 Teilnehmern aus 60 Bäderprojekten und einer Vielzahl renommierter Aussteller gehört das alljährliche eccos pro Anwendertreffen, das in Kooperation mit der österreichischen Schwestergesellschaft novacom ausgerichtet wird, zu den bedeutendsten Events der Branche.

"Der gelungene Mix aus informativen Vorträgen, praxisorientierten Workshops, hochkarätiger Ausstellung und Gedankenaustausch in lockerer Atmosphäre wurde auch diesmal von den meisten Teilnehmern mit Bestnoten bewertet", freut sich Andreas Oos, Geschäftsführer der eccos pro gmbh.

Gleich zu Beginn des ersten Veranstaltungstages wies Dieter Vatheuer von der Prova Unternehmensberatung darauf hin, wie wichtig die konsequente Ausgestaltung von Architektur, Design, Ausstattung, Philosophie, Service, Mitarbeitern und Produkten für den wirtschaftlichen Erfolg eines Freizeitobjektes ist. "Ein ganzheitliches Servicekonzept sorgt für begeisterte Gäste", so lautete die Maxime von Stefan Hinkeldey von der Holsten-Therme Kaltenkirchen. Dass österreichische Badegäste sich dabei in Kaufkraft, Verweildauer und Umsatz durchaus von deutschen unterscheiden, wies Christiane Rath von der Rupertus-Therme Bad Reichenhall auf Basis ihrer Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem Geomarketing nach. In den anschaulichen Präsentationen und Workshops der Unternehmen Orderman und TAC wurde deutlich, in welchem Maße Technologien wie Funkbonierung und softwaregestützte Terminplanung zur nachhaltigen Kundenbindung in Wellnessbetrieben beitragen.

Ein weiteres Highlight des ersten Veranstaltungstages war der Praxisworkshop zum Thema "Beschwerdemanagement" von Björn Fiedler. In kurzweiligen Live-Übungen wie "Igitt, da ist ja Käse auf meinem Cheeseburger" hatten die Teilnehmer Gelegenheit, den gekonnten Umgang mit Kundenbeanstandungen zu trainieren.

Der zweite Tag des Anwendertreffens widmete sich schwerpunktmäßig den Themen "Musiksystem als Service" (Edmund Bauer vom Audiosystem-Spezialisten Bose) und "Kundenbindung auf Basis von Kooperationen und Zahlungsverkehrsanalysen" (Stefan Trauth, easycash Loyality Solutions).

Die Mitarbeiter als "Serviceprovider" rückte Frank Rose, Geschäftsführer der Prova Unternehmensberatung, in seinem abschließenden Vortrag in den Blickpunkt. Die Kernfrage "Was motiviert Mitarbeiter?" wurde auch im Anschluss noch so engagiert und rege diskutiert, dass sie zum Themenschwerpunkt der Folgeveranstaltung im kommenden Jahr Ende April in Soltau werden könnte.

Geschäftsführer  
Andreas Oos

AG Wuppertal  
HRB 18561  
Stammkapital 100.000 €

Commerzbank AG Velbert  
BLZ 334 400 35  
Kto. 203 7711

Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert  
BLZ 334 500 00  
Kto. 34 356 345

✦ eccos pro gmbh · Postfach 10 02 20 · D-42502 Velbert

✦ **eccos pro gmbh**  
electronic control and cash  
organisation systems

Navigeser Str. 100  
D-42553 Velbert

✦ Fon: 0 20 51 / 2 08 62 00  
Fax: 0 20 51 / 2 08 62 22  
Internet: [www.eccos-pro.com](http://www.eccos-pro.com)  
e-mail: [info@eccos-pro.com](mailto:info@eccos-pro.com)

**Anhang:**  
Fotoimpressionen

✦ Geschäftsführer  
Andreas Oos

✦ AG Wuppertal  
HRB 18561  
Stammkapital 100.000 €

✦ Commerzbank AG Velbert  
BLZ 334 400 35  
Kto. 203 7711

Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert  
BLZ 334 500 00  
Kto. 34 356 345

eccos pro gmbh · Postfach 10 02 20 · D-42502 Velbert

eccos pro gmbh  
electronic control and cash  
organisation systems

Nevigeseer Str. 100  
D-42553 Velbert

Fon: 0 20 51 / 2 08 62 00  
Fax: 0 20 51 / 2 08 62 22  
Internet: [www.eccos-pro.com](http://www.eccos-pro.com)  
e-mail: [info@eccos-pro.com](mailto:info@eccos-pro.com)



Geschäftsführer  
Andreas Oos

AG Wuppertal  
HRB 18561  
Stammkapital 100.000 €

Commerzbank AG Velbert  
BLZ 334 400 35  
Kto. 203 7711

Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert  
BLZ 334 500 00  
Kto. 34 356 345

eccos pro gmbh · Postfach 10 02 20 · D-42502 Velbert

eccos pro gmbh  
electronic control and cash  
organisation systems

Nevigese Str. 100  
D-42553 Velbert

Fon: 0 20 51 / 2 08 62 00  
Fax: 0 20 51 / 2 08 62 22  
Internet: [www.eccos-pro.com](http://www.eccos-pro.com)  
e-mail: [info@eccos-pro.com](mailto:info@eccos-pro.com)



Geschäftsführer  
Andreas Oos

AG Wuppertal  
HRB 18561  
Stammkapital 100.000 €

Commerzbank AG Velbert  
BLZ 334 400 35  
Kto. 203 7711

Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert  
BLZ 334 500 00  
Kto. 34 356 345