

Mittwoch, 16. Juni 2010 | Verkehrshaus der Schweiz, Luzern

# Den Kunden «packen»



Apéro und Live-Übertragung  
Fussball-WM-Spiel  
Schweiz-Spanien

**WIRTSCHAFTSTAGE  
LUZERN**  
RECHT UND WIRTSCHAFT IM DIALOG **2010**

DR. PIERIN VINCENZ  
CEO Raiffeisen Gruppe

PROF. DR. REGINA E. AEBI-MÜLLER  
Universität Luzern

PROF. DR. UTA JÜTTNER  
Hochschule Luzern

LUKAS THOMA  
ricardo.ch

[www.wirtschaftstage-luzern.ch](http://www.wirtschaftstage-luzern.ch)

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE  
LUZERN**

Wirtschaft

**UNIVERSITÄT  
LUZERN**

Institut für Unternehmensrecht

## DEN KUNDEN «PACKEN»

Alle Unternehmen und Institutionen haben Kundinnen und Kunden. Wie gelingt es ihnen, ihre Kunden zu «packen» und sie von einmaligen Käufern zu Stammkunden zu machen? Und wie verhindert man, dass Stammkunden zur Konkurrenz abwandern? Eine wichtige Grundlage für den Erfolg ist das Kundenvertrauen. Wie man sich dieses erarbeitet und verdient, erläutert **Pierin Vincenz, CEO der Raiffeisen Gruppe**.

Viele (Kauf)-Entscheide werden mit dem Bauch gefällt. **Uta Jüttner** zeigt auf, wie man mit Emotionen zum Erfolg kommt.

Im Internet funktioniert alles ein bisschen anders. Wie man online erfolgreich sein kann, schildert **Lukas Thoma**, Leiter Marketing und Kommunikation bei ricardo.ch.

Wer seine Kunden wirksam «packen» will, der erfasst möglichst umfassende Kundendaten. Denn je mehr ein Unternehmen über seine Kunden weiss, desto besser kann es den individuellen Service bieten, der gewünscht wird. Aber wie verträgt sich das mit dem Datenschutz? **Regina E. Aebi-Müller** erklärt, was aus rechtlicher Sicht erlaubt ist.

Im Anschluss an die Referate diskutieren die Tagungsteilnehmenden im «**World Café**» in kleinen Gruppen über das Gehörte. Es bietet sich die einmalige Chance, vom Wissen der anderen Teilnehmenden sowie den Referenten zu profitieren. Abgerundet wird die Tagung mit der **Live-Übertragung des Fussball-WM-Spiels Schweiz – Spanien**.

Die Wirtschaftstage Luzern fördern die Kontakte und den Erfahrungsaustausch zwischen Unternehmen, Institutionen und den zwei Hochschulen. Damit sind anregende Gespräche und interessante Erkenntnisse garantiert. Wir freuen uns auf Sie!

### Hochschule Luzern – Wirtschaft

[www.hslu.ch/wirtschaft](http://www.hslu.ch/wirtschaft)

Die Hochschule Luzern – Wirtschaft ist das Kompetenzzentrum für Managementbildung in der Zentralschweiz. Sie setzt ihre Schwerpunkte in der Aus- und Weiterbildung und der anwendungsorientierten Forschung und bietet Unternehmen und Institutionen Beratungsdienstleistungen an.

### Universität Luzern

**Institut für Unternehmensrecht**

[www.unilu.ch](http://www.unilu.ch)

Das Institut für Unternehmensrecht ist ein Institut der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Luzern. Es setzt seine Schwerpunkte in den Bereichen Forschung, Lehre, Beratung, Weiterbildung und Gutachten/Expertisen.

PROGRAMM

ZEIT	THEMA	REFERENT/IN
08.30	Welcome, Kaffee und Gipfeli, Networking	
09.00	Begrüssung/Eröffnung	Xaver Büeler, Hochschule Luzern – Wirtschaft, Franco Taisch, Universität Luzern
09.15	Erlebnisqualität richtig managen – mit Emotionen zum Erfolg	Uta Jüttner, Hochschule Luzern – Wirtschaft
10.00	Kurze Pause	
10.15	Vom Klick zum Kunden	Lukas Thoma, ricardo.ch
11.00	Einführung World Café	
11.10	1. World-Café-Gespräch*	
12.00	Mittagessen im Verkehrshaus	
13.30	Wie verdiene ich mir das Vertrauen der Kunden?	Pierin Vincenz, Raiffeisen Gruppe
14.15	Verhüllt das Datenschutzrecht den gläsernen Kunden?	Regina E. Aebi-Müller, Universität Luzern
15.00	2. World-Café-Gespräch*	
15.40	Perlenlese und offizieller Schluss	
AB 15.50	Apéro und Live-Übertragung Fussball-WM-Spiel Schweiz-Spanien	



\* WAS SIND WORLD-CAFÉ-GESPRÄCHE?

World-Café-Gespräche sind eine einfache Methode, um ein lebendiges Netzwerk kooperativer Dialoge zu kreieren. Auf kurzweilige und dennoch sehr intensive Art und Weise ermöglichen sie allen Teilnehmenden, neue Wege zu erkennen. Lassen Sie sich überraschen!



1

2

3

4

5

### DR. PIERIN VINCENZ (1)

[www.raiffeisen.ch](http://www.raiffeisen.ch)

Pierin Vincenz studierte Betriebswirtschaft an der HSG St. Gallen und promovierte dort zum Thema «Einsatz und Entwicklung von Expertensystemen im Bankbetrieb». Er verfügt über langjährige Praxis- und Führungserfahrung in verschiedenen Funktionen bei der Schweizerischen Treuhandgesellschaft, als Vizedirektor beim Schweizerischen Bankverein in Chicago und als Vice President bei Hunter Douglas. Seit 1996 ist er bei der Raiffeisen Gruppe beschäftigt, wo er zunächst Leiter des Departements Finanzen und Mitglied der Geschäftsleitung war. 1999 wurde er zum CEO und Vorsitzenden der Geschäftsleitung ernannt. Darüber hinaus ist er in verschiedenen Verwaltungsräten tätig, unter anderem bei der Aduno Gruppe, Vontobel Holding AG, Helvetia Versicherungen und der Schweizerischen Bankiervereinigung.

### PROF. DR. REGINA E. AEBI-MÜLLER (2)

[www.unilu.ch](http://www.unilu.ch)

Regina E. Aebi-Müller studierte Rechtswissenschaften in Bern, absolvierte 1997 das Fürsprecherexamen und war neben ihrer Anwaltstätigkeit als Assistentin an der Universität Bern tätig. Im Jahr 2000 schloss sie ihre Dissertation ab, im Jahr 2005 ihre Habilitation (Personenbezogene Informationen im System des privatrechtlichen Persönlichkeitsschutzes). Von 2000 bis 2004 war sie als Oberassistentin in Bern und als Lehrbeauftragte in Fribourg tätig. Seit 2004 arbeitet sie für die Universität Luzern, seit 2005 als Ordentliche Professorin für Privatrecht und Privatrechtsvergleichung und seit 2007 als Dekanin der Rechtswissenschaftlichen Fakultät.

### PROF. DR. UTA JÜTTNER (3)

[www.hslu.ch/ibr](http://www.hslu.ch/ibr)

Uta Jüttner ist seit dem Jahr 2002 an der Hochschule Luzern als Dozentin und Projektleiterin tätig. Sie hat an der Universität Zürich im Themengebiet des Relationship Marketing in Netzwerken promoviert. Anschliessend ging sie nach England an die Cranfield University, wo sie seitdem zusätzlich zu ihrer Tätigkeit in Luzern als Senior Lecturer tätig ist. Vor ihrer akademischen Laufbahn hat sie für eine internationale Sportmarketingagentur gearbeitet. Die beiden Kernthemen ihrer zahlreichen Forschungs- und Beratungsprojekte sind das strategische Kundenmanagement und Customer Relationship Management (CRM) sowie das Dienstleistungsmanagement und -marketing in Netzwerken und Supply Chains.

### LUKAS THOMA (4)

[www.ricardo.ch](http://www.ricardo.ch)

Lukas Thoma ist ein E-Commerce-Unternehmer der ersten Stunde. Bereits 1999 gründete er netto24.ch und baute die Firma zum grössten Schweizer Online-Markt für Consumer Elektronik auf. Nach dessen Verkauf im Jahr 2006 an Jelmoli/Coop engagierte er sich als Unternehmer und Projektleiter in verschiedenen E-Business-Unternehmen wie finder.ch (Preisvergleich), concertopro.ch (B2B Marktplatz), alljo.com (Rekrutierungsplattform), blog.ch und anderen. Seit März 2009 ist er Leiter Marketing und Kommunikation sowie Mitglied der Geschäftsleitung bei ricardo.ch.

### SONJA HASLER (5)

#### Moderation

Sonja Hasler ist seit vier Jahren Moderatorin und Redaktorin beim Polit- und Wirtschaftsmagazin «Rundschau» des Schweizer Fernsehens. Zuvor arbeitete sie bei Schweizer Radio DRS, zuerst als Sportreporterin, dann als Nachrichtenredaktorin und schliesslich als Gesprächsleiterin des «Tagesgesprächs» auf DRS 1. Sonja Hasler ist studierte Theologin.

## ANMELDUNG

Unter [www.wirtschaftstage-luzern.ch](http://www.wirtschaftstage-luzern.ch) oder mit untenstehendem Talon.

Anmeldeschluss: Freitag, 4. Juni 2010

Programmänderungen vorbehalten

Bei Annullierung nach dem 9. Juni 2010 ist die gesamte Tagungsgebühr zu entrichten.

ANREDE:

NAME / VORNAME:

TITEL / FUNKTION:

FIRMA:

STRASSE:

POSTFACH:

PLZ/ORT:

TELEFON:

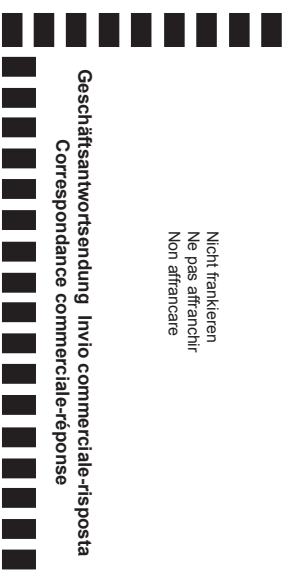
MOBILE:

E-MAIL:

ICH BEVORZUGE VEGETARISCHE SPEISEN

BEMERKUNGEN:

Nicht frankieren  
Ne pas affranchir  
Non affrancare



Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Institut für Betriebs- und Regionalökonomie IBR  
Frau Eveline Amrhyn  
Zentralstrasse 9  
Postfach 2940  
6002 Luzern

ORGANISATION UND LAGEPLAN

**Wirtschaftstage Luzern 2010**

**Mittwoch, 16. Juni 2010**

**Veranstaltungsort**

Verkehrshaus der Schweiz, Luzern

**Tagungspreis**

CHF 390.– inkl. Lunch und Pausenerfrischung. Bei Annullierung nach dem 9. Juni 2010 ist die gesamte Tagungsgebühr zu entrichten.

**Tagungssekretariat und Kontakt**

Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Institut für Betriebs- und  
Regionalökonomie IBR  
Frau Eveline Amrhyn  
Zentralstrasse 9  
Postfach 2940  
6002 Luzern  
Tel. 041 228 41 55  
info@wirtschaftstage-luzern.ch

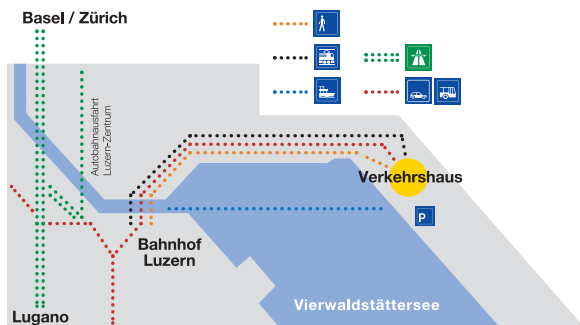
**Anmeldeschluss**

Freitag, 4. Juni 2010

**Anmeldung und Detailinformationen**

[www.wirtschaftstage-luzern.ch](http://www.wirtschaftstage-luzern.ch)

Programmänderungen vorbehalten



Verkehrshaus der Schweiz, Luzern  
Lidostrasse 5, 6006 Luzern  
Tel. 041 370 44 44

**Ab Bahnhof Luzern**

8 Minuten mit der Bahn (S3 oder Voralpenexpress)  
bis Haltestelle «Luzern Verkehrshaus»  
Fahrpläne: [www.sbb.ch](http://www.sbb.ch)

10 Minuten mit dem Schiff  
eigener Schiffsteg  
Fahrpläne: [www.lakelucerne.ch](http://www.lakelucerne.ch)

30 Gehminuten entlang der Seepromenade

---

Partner

**RAIFFEISEN**

**UD | print**

---

Dienstleister

 **AZ Direct**  
arvato services

---

Strategischer Partner

HES  
SUP  
UAS **FHSCHWEIZ**  
Dachverband Absolventinnen und  
Absolventen Fachhochschulen

**ITZ** | InnovationsTransfer  
Zentralschweiz

---

Medienpartner

**INLINE**  
FHSCHWEIZ

**Blickpunkt:KMU**  
Support für your business

---

Göner

Bühlmann Optik Luzern, Emmi, Gewerbeverband des Kantons Luzern, Wallimann Druck und Verlag AG,  
Zentralschweizer Milchproduzenten

---

**Wir danken für die wertvolle Unterstützung.**