

Herzliche Einladung zum Vortrag von Herrn Ralf Leister, BAUR Versand  
»Customer Service Verantwortung bei einem großen Versandhändler:  
Erkenntnisse aus den ersten 100 Tagen«  
am 8. Juni 2021, 8:15-9:45 Uhr per Zoom

*Alle Interessierten  
sind herzlich willkommen!*

## Ralf Leister

... ist Abteilungsleiter Customer Experience & Service beim BAUR Versand,  
... nebenberuflich selbstständiger Moderator und Speaker und  
... war zuvor sechs Jahre in der Strategieberatung der Otto Group.

Der **BAUR Versand** ist einer der ältesten deutschen Versandhändler und wesentlicher Teil der **BAUR Gruppe**. Seit 1997 ist die BAUR-Gruppe Teil der OTTO-Gruppe (u.a. mit otto.de, aboutyou.de). Die BAUR-Gruppe allein (u.a. mit baur.de) wies 2019/20 einen Umsatz von 848 Mio. € bei 4.320 Mitarbeitern auf. baur.de ist einer der größten Online-Shops in Deutschland und erhielt für seinen **Customer Service** und seine **Webpräsenz viele Auszeichnungen**. Die Fokussierung auf „Fashion“ und „Home“ (Möbel) für „die wertorientierte und selbstbewusste Frau von Anfang 40 bis Mitte 50 mit mittlerem bis leicht gehobenem Haushaltseinkommen“ gilt als **zentraler Wettbewerbsvorteil**.

## Zoom-Link zur Veranstaltung (alle Interessenten willkommen):

<https://uni-bayreuth.zoom.us/j/68089854989?pwd=YkJhL0xiTTdpb053czEzNGQzeFB4dz09>



Ralf Leister, BAUR Versand