






Touchpoint Management: Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute

Customer Journey: Kundenbeziehungen meistern im
Zeitalter der digitalen Transformation

Wie Sie Ihre Kunden begeistern, deren Treue bewirken
und sie zu Fans und aktiven Empfehlern machen



Zeitrahmen: wahlweise
1 bis 3 Stunden

Das Thema

Wie viel eine Unternehmensstrategie wirklich taugt, entscheidet sich in den „Momenten der Wahrheit“ an den Interaktionspunkten (Touchpoints) zwischen Anbieter und Kunde. Grundsätzlich entstehen Kundenkontaktpunkte überall da, wo ein (potenzieller) Kunde mit einem Unternehmen und seinen Mitarbeitern, Produkten, Services und Marken in Berührung kommt.

Dies kann in direkter Form (Verkäuferbesuch, Anzeige, Website, Hotline, Rechnung, Reklamation etc.) oder auf indirekte Weise (Meinungsportal, User-Forum, Presseartikel, Mundpropaganda, Weiterempfehlung etc.) geschehen. An jedem Touchpoint kann es zu positiven wie auch negativen Erlebnissen kommen, die eine Kundenbeziehung stärken oder zermürben. Und oft sind es Kleinigkeiten, die schließlich große Katastrophen bewirken. Deshalb zählt jedes Detail.

So bezeichnet das Kundenkontaktpunkt Management, auch Customer Touchpoint Management genannt, die Koordination aller Maßnahmen, die dazu dienen, den Kunden an jedem Kontaktpunkt eine herausragende, verlässliche und gleichzeitig begeisterte Erfahrung zu bieten, ohne dabei die Prozesseffizienz aus dem Auge zu verlieren.

Ziel ist das stete Optimieren der Kundenerlebnisse an den einzelnen Touchpoints, um die Reputation des Unternehmens zu stärken, neue Kunden leicht zu gewinnen, bestehende Kundenbeziehungen dauerhaft zu festigen und positive Mundpropaganda zu bewirken. Dabei werden die Mitarbeiter wie auch die Kunden aktiv eingebunden. Wie das alles Schritt für Schritt funktioniert, welche Beispiele aus den verschiedensten Branchen es gibt und wie im Einzelnen vorzugehen ist, darum geht es in diesem praxisnahen Impulsvortrag.

Vortragsinhalte

- Kundenbeziehungen in unserer neuen Businesswelt
- Die „Momente der Wahrheit“ in der Customer Journey
- Wie Sie Ihre Kunden an jedem Touchpoint begeistern
- Wie die Mitarbeiter hierbei aktiv eingebunden werden
- Wie sich der Umsetzungserfolg messen und steuern lässt



Anne M. Schüller

Anne M. Schüller ist Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmenstransformation. Seit 2001 ist sie selbstständig. Zuvor hat sie über 20 Jahre lang in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den zehn besten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr jüngstes Buch heißt: "Fit für die Next Economy". Ihr Bestseller "Touch.Point.Sieg." ist das Trainerbuch des Jahres 2016. Ihr Bestseller "Das Touchpoint-Unternehmen" wurde zum Managementbuch des Jahres 2014 gekürt. Ihr Bestseller "Touchpoints" wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres 2012 gekürt. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. ABB, Audi, BMW, die REWE, IBM, die Allianz, die Swisscom, Vodafone, Wempe, Interspar, die TUI, der BITKOM, Sage Software, die Schweizer Post, Generali, die Erste Bank sowie Amgen, Lilly, L'Oréal, die HypoVereinsbank und der Sparkassenverlag.

Das Buch zum Vortrag



Anne M. Schüller: **Touchpoints**
Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute
Managementstrategien für unsere neue Businesswelt
Mit einem Vorwort von Prof. Dr. Gunter Dueck

Gabal, Offenbach, März 2012, 350 S., 29,90 Euro
6. Auflage, ISBN: 978-3-86936-330-1

Mittelstandsbuch des Jahres und Trainerbuch 2012



Referenzen

„Das Feedback der Führungskräfte zu Ihren Impulsen in Ihrem Vortrag letzte Woche war hervorragend. Von motivierend, inspirierend, charmant, unterhaltsam, bis hin zu: ‚klasse konkrete Hinweise zu Handlungsempfehlungen habe ich mitnehmen können‘. Vielen Dank noch einmal.“

Andreas Heck, Managing Director Sage Software GMBH

„Diese Frau ist eine Ausnahmeerscheinung unter den Rednern. Von der ersten Sekunde an zieht sie ihr Publikum in den Bann. Ihr Erfolgsgeheimnis: Aus Sicht des Kunden erzählt sie den Unternehmen, was sie in Zukunft anders machen können, sollen und müssen, um dauerhaft erfolgreich zu sein.“

Hans-Uwe L. Köhler, Speaker und Trainer, der das Verkaufen in seiner feinsten Art lehrt.

„Ihren Vortrag habe ich mit großer Begeisterung verfolgt und ebenso genossen. Es war sensationell und mit Sicherheit der beste Vortrag, den ich seit Jahren gehört habe. Jede Sekunde davon war es wert, dabei gewesen sein zu dürfen. Die Welt braucht Denkanstöße wie diese und tolle Menschen wie Sie, die so dermaßen begeisterungsfähig vermitteln können.“

Frank Beuchler, Allianz Generalvertretung

„Ihr Vortrag hat nicht nur bei mir, sondern im gesamten Zuhörerkreis einen besonderen Eindruck hinterlassen, der noch Tage danach Diskussionsstoff war. Hierfür ein riesiges Kompliment!“

Willi Oberheim, Leiter Kundendienst BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH

„Ich möchte mich bei Ihnen für den hervorragenden Vortrag bedanken. Seit mehr als 20 Jahren im Vertrieb ist mir nichts Treffenderes untergekommen.“

Frank Lehmann, Expansionsmanager Vodafone



Kontakt

Anne M. Schüller
Anne Schüller Marketing Consulting
Office: 0049 89 6423 208
Mobil: 0049 172 8319612
info@anneschueller.de
www.anneschueller.de

Die weiteren Webseiten

www.empfehlungsmarketing.cc
www.touchpoint-management.de

Social Media Seiten

<http://blog.anneschueller.de>
https://www.xing.com/profile/AnneM_Schueller
<http://facebook.touchpoint-management.de>
<http://facebook.loyalitaetsmarketing.com>
<http://facebook.empfehlungsmarketing.cc>
<http://twitter.com/anneschueller>
<http://google.anneschueller.de>
<http://linkedin.anneschueller.de>