Vortrag

Die Kommunikation der Zukunft: digitaler, menschlicher, emotionaler

Touch.Point.Sieg: Kommunikation in digitalen Zeiten

Anne M. Schüller
Speaker · Autor · Businesscoach

Zeitrahmen: wahlweise
1 bis 3 Stunden

Thema und Inhalt

Die digitale Transformation, die uns mit einer irre hohen Geschwindigkeit überfällt, wird die Art und Weise, wie wir leben und arbeiten, völlig verändern. Das betrifft natürlich auch die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden. Wo aber Technokraten agieren, besteht die Gefahr, dass sich alles um Systeme, Prozesse und Daten sowie ums Analysieren, Monitoren und Messen dreht. Die Menschlichkeit in der Kundenbeziehung bleibt dabei oft auf der Strecke.

Doch genau diese wird zunehmend gebraucht. Sie äußert sich in Emotionalität, in Nützlichkeit und in Sinnlichkeit. Sie zeigt der kalten Technik ein heiteres Gesicht. Sie sorgt für Aufmerksamkeit, für Erfahrungsschätze, für Identifikation, für Loyalität und für Empfehlungsbereitschaft - und damit auch für neue gute Kunden. Nicht (nur) Analytics, Big Data und Algorithmen, sondern vor allem Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen führen gerade in durchdigitalisierten Zeiten zum Ziel.

Den Zuhörern wird dieser Vortrag vermitteln, wie Menschen ticken, was sie berührt und wie wir mit ihnen kommunizieren können und müssen, damit sie am Ende Ja sagen wollen. Eine Obsession für Kundenbelange ist dafür ein Muss. Multisensorische Erlebnisse sowie Content in Form von nützlichen Informationen und vor allem Geschichten sind weitere Meilensteine zum Ziel. Am Ende soll die Kommunikation so gut funktionieren, dass begeisterte Kunden als Botschafter, Missionare und Vorverkäufer agieren. So kommt neues, gutes Geschäft ganz wie von selbst.

Die Inhalte dieses zugleich informativen, praxisnahen und unterhaltsamen Vortrags:

- **Digitaler**: Das neue Kaufverhalten der Kunden
- **Emotionaler**: Wie „Habenwollen“ wirklich entsteht
- **Sinnlicher**: Wie man durch Multisensorik die Kauflust steigert
- **Vernetzter**: Wie man Offline und Online an allen Touchpoints verknüpft
- **Kollaborativer**: Wie man seine Kunden zu Fans und Empfehlern macht

Sie werden maßgeschneidert auf das jeweilige Veranstaltungskonzept abgestimmt.

Anne M. Schüller

Anne M. Schüller ist Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als Europas führende Expertin für das Touchpoint Management, das Empfehlungsmarketing und eine kundenfokussierte Unternehmensführung. 25 Jahre lang hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den zehn besten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). 2015 wurde sie in die Hall of Fame der German Speakers Association gewählt. Sie ist Gastdozentin an mehreren Hochschulen. Ihr Touchpoint Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr Buch ‚Kundennähe in der Chefetage' erhielt den Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008. Ihr Bestseller ‚Touchpoints' wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres 2012 gekürt und erhielt die Auszeichnung Trainerbuch des Jahres 2012. Ihr Buch ‚Das Touchpoint-Unternehmen - Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt' ist Managementbuch des Jahres 2014. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. Audi, BMW, die REWE, das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, die Swisscom, Vodafone, Wempe, Interspar, die TUI, der BITKOM, die Schweizer Post, Generali, die Erste Bank sowie L'Oréal und die HypoVereinsbank.

Das Buch zum Vortrag

Anne M. Schüller
Touch.Point.Sieg.
Kommunikation in Zeiten der digitalen Transformation
Gabal Verlag 2016, 380 Seiten, gebunden, 29,90 Euro
ISBN: 978-3-86936-694-4
www.touchpoint-management.de

Referenzen zum Vortrag

„Hiermit möchte ich mich persönlich noch einmal ganz herzlich für Ihren Einsatz am CX Forum 2014 bedanken! Ihre Gesamtnote beträgt 1,1. Das ist mit Abstand die beste Bewertung (bei insgesamt 18 Referenten).“

Mag. Sonja Prodinger, Projektleiterin Wirtschaftsforen, SUCCUS GMBH

„Von Ihrem Vortrag waren die Teilnehmer unserer Sommerakademie 2012 besonders begeistert. Mit der Note 1,1 haben Sie von allen 20 Referenten die beste Bewertung erhalten.“

Dr. Matthias Lung, Akademie-Direktor, Bayerische Akademie für Werbung und Marketing, München

„Das Highlight unserer Handelsblatt-Jahrestagung 2011 war der Vortrag von Anne M. Schüller! Die 150 Teilnehmer haben ihrem Vortrag die Bestnote gegeben. Bei über 20 verschiedenen Referenten eine großartige Leistung.“

Christian Tobergte, EUROFORUM/Handelsblatt Veranstaltungen

"Sie haben die Flamme der Begeisterung entfacht und zum Nachdenken und Handeln angeregt. Noch ganz im Bann Ihrer Worte lief unser Team am vergangenen Wochenende zur Höchstleistung auf. Wir haben einen beachtlichen Tagesumsatz erzielt, den es in der Höhe bisher nur zur Neueröffnung gab. Dies ist zum ganz, ganz großen Teil Ihr Verdienst."

Julia Preiss, Möbelhaus Preiss, Kastellaun

„Sie waren sensationell, beeindruckend, unbeschreiblich, ein Feuerwerk. Mehr als ein Gewinn für uns alle. Die Rückmeldungen der Kollegen: Begeisterung - selbst bei den "härtesten Yes-Buttern". Von ganzem Herzen danke.“

Tatjana Schellong, Bundesagentur für Arbeit, Interner Service Stuttgart

Kontakt

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

Weitere Webseiten

www.loyalitaetsmarketing.com
www.empfehlungsmarketing.cc
www.kundenrueckgewinnung.com
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