

Touchpoint Management

Anne M. Schüller über das ultimative Tool für unsere neue Businesswelt



Der Mensch geht nicht online, er ist online. Immer und überall. Informationen sind nur einen Klick entfernt. Deswegen ist es für Unternehmen besonders wichtig, für die mobilen Kunden schnell erreichbar zu sein. Die im europäischen Raum führende Expertin für Loyalty-Marketing Anne M. Schüller beschreibt in ihrem aktuellen Buch „Touchpoints“, wie ein Unternehmen auf Tuchfühlung zu seinen Kunden geht.

P.T.: Was entscheidet darüber, ob ein Kunde in Zukunft beim gleichen Unternehmen kauft?

A. M. Schüller: Viele Anbieter sind immer noch viel zu produktfixiert. Neukunden bekommen Spezialangebote und Lockvogelpreise, Bestandskunden bekommen das nicht. Dabei müsste es genau anders herum sein. Denn wer treue Kunden will, muss Kundentreue belohnen. Ob also ein Kunde immer wieder kauft entscheidet sich in den „Momenten der Wahrheit“ an den Service-Kontaktpunkten eines Unternehmens.

P.T.: Was genau ist ein Touchpoint Management und welche Touchpoints sind die wichtigsten?

A. M. Schüller: Unter Customer Touchpoint Management versteht man die Koordination aller unternehmerischen Maßnahmen dergestalt, dass den Kunden an jedem Interaktionspunkt eine herausragende wie auch verläss-

liche und vertrauenswürdige Erfahrung geboten wird, ohne dabei die Prozesseffizienz aus den Augen zu verlieren.

P.T.: Welche Entwicklung erfährt zur Zeit die Customer-Journey?

A. M. Schüller: Ursprünglich stammt der Begriff ‚Customer Journey‘ aus dem E-Commerce, also dem Online-Handel. Er beschreibt den Weg des Nutzers beim Surfen im Web über Views und Clicks bis zum schließlichen „Ja!“. Was bei dieser Betrachtung gerne vergessen wird: Ein potenzieller Kunde springt nicht nur im Web hin und her, vielmehr verquickt er die reale mit der virtuellen Welt.

P.T.: In Ihrem Buch heißt es, Unternehmen können nur überleben, wenn die sozial vernetzten Kunden sie mögen. Geht es in Zukunft nur noch darum, in sozialen Netzwerken „likes“ zu sammeln?!

A. M. Schüller: Früher konnten die Anbieter ihren Werbeschrot(t) unbekümmert in die Welt hinaus ballern. Doch heute glauben wir ihren vollmundigen Hochglanzbroschüren nicht mehr. Werbung, auf die zu achten es sich lohnt, kommt nun vornehmlich aus dem Kreis solcher Konsumenten, die ihre Erfahrungen wohlwollend teilen. Früher geschah das im kleinen Kreis, heute kommt Fehlverhalten vor der ganzen Welt an den Pranger. Und ob die Unternehmen wollen oder nicht: Die Menschen machen rigoros Gebrauch davon.

Die häufigsten Lügen überhaupt:

**Ich liebe Dich.
Ich rufe Dich an.
Du bekommst Dein
Geld.**

Alle tun sie weh, aber eine kann Ihre Existenz ruinieren. Bürgel-Auskünfte zeigen Ihnen, wie es um Ihre Kunden bestellt ist! Spezialisten ziehen Ihre offenen Forderungen ein; konsequent, erfolgreich!

BÜRGE Wirtschaftsinformationen
Vertriebsgesellschaft mbH
– Niederlassung Leipzig –
Dohnanyistraße 28 • 04103 Leipzig
Tel.: (03 41) 4 49 03-0 • Fax: (03 41) 4 49 03 50
Internet: www.buergel-Leipzig.de



DRUCKEREI VETTERS 

Mit Vettters abheben,
durch intelligente Inline-Lösungen.

PowerSelfmailer

- ✓ Stanzungen, Perforationen & Nummerierung
- ✓ Personalisierung & Adressierung
- ✓ WA-Gummierung & Rubbellack
- ✓ Sonderfarben & Lackierung
- ✓ Vielzahl von Falzmöglichkeiten

Druckerei Vettters GmbH & Co. KG
Gutenbergstraße 2 · 01471 Radeburg
www.druckerei-vettters.de

P.T.: Müssen Unternehmen transparenter und ehrlicher werden, also vielleicht auch Fehler öfter eingestehen?

A. M. Schüller: Ja, die Unternehmen müssen transparenter und ehrlicher werden. Denn verschlossene Türen gibt es in einer Netzwerkgesellschaft nicht mehr. Das Mauseln in Hinterzimmern lässt man also besser sein. Denn Irgendeiner guckt immer durchs Schlüsselloch. Und was er dort sieht erzählt er der ganzen Welt.

P.T.: Wird der Kunde in Zukunft auch Mit-Entwickler?

A. M. Schüller: Definitiv ja. Man kann den Unternehmen nur empfehlen: Lassen Sie die Kunden mitmachen, wo immer es geht. Kunden sind nicht nur hervorragende Unternehmensberater, sie helfen auch, Produkte und Serviceleistungen kundenfreundlicher zu gestalten.

P.T.: Wenn das komplette Unternehmen kundenorientiert ausgerichtet wird, was für Konsequenzen hat das für einen Buchhalter?

A. M. Schüller: Auch er muss sich in Kundenfreundlichkeit üben. Und das ist oft leichter als gedacht. Zum Beispiel kann er Dankeschön-Briefe für promptes Rechnungszahlen verschicken.

P.T.: Eine schnelle Reaktion auf Kundenwünsche setzt kurze Entscheidungswege voraus. Müssen Unternehmenshierarchien immer flacher werden?

A. M. Schüller: Unternehmen müssen sich vor allem entbürokratisieren. Die Zwangsjacke starrer Vorschriften

macht Mitarbeiter zu Marionetten. „Das ist bei uns Vorschrift!“. Deshalb empfehle ich ab und an mal folgenden Meetingpunkt: „Kill a stupid rule!“ Oder auf Deutsch: Von welchen blödsinnigen Regeln und Normen und von welchem administrativen Schwachsinn sollten wir uns schnellstmöglich trennen?

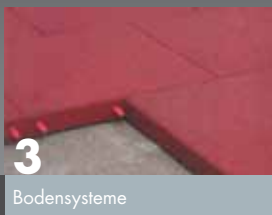
P.T.: Wenn ein Unternehmen seine Strategie am einzelnen Kunden orientiert, ist dann noch eine einheitliche Unternehmenskultur möglich?

A. M. Schüller: Das Social Web hat die Kunden mächtig gemacht. Unternehmen können nur noch überleben, wenn Kundenfokussierung an erster Stelle steht. ■

Über die Autorin



- Anne M. Schüller ist Europas führende Expertin für Loyalty-marketing
- In ihrem Buch „Touchpoints“ erklärt sie Managementstrategien für unsere neue Businesswelt



Preisträger 2010
„Großer Preis des Mittelstandes“

espas

SPIELGERÄTE & STADTMOBILIAR

Know-how

espas-Spielgeräte und Stadtmobiliar sind praxisorientierte Lösungen für alle urbanen Räume – vom groß angelegten Spielareal bis hin zu sinnvollen Lösungen für kleine Flächen. Leichte Montage und wartungsarme Produkte kennzeichnen die espas-Produktphilosophie.

- **Service** wird bei uns groß geschrieben
- hochwertige **Qualität**
- **Attraktive Preise**
- unternehmenseigener **Fuhrpark**

Persönliche Ansprechpartner

Sie erreichen Ihren persönlichen Ansprechpartner von montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr telefonisch und 24 Stunden täglich unter info@espas.de!

Willkommen in der Welt von espas

