



Anne M. Schüller

Führende Expertin für das Touchpoint Management
und eine kundenfokussierte Unternehmenstransformation



Profil von Anne M. Schüller, führende Expertin für
Touchpoint Management und eine
kundenfokussierte Unternehmenstransformation

Zur Person

Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin und Business-Coach. Sie gilt als Europas führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmenstransformation. Sie zählt zu den gefragtesten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum. Mehr als 20 Jahre lang hatte sie Führungspositionen in Vertrieb und Marketing internationaler Dienstleistungsunternehmen inne und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Seit 2001 ist sie selbstständig tätig. Sie hat vierzehn Managementbücher geschrieben sowie ein Herausgeberbuch und mehrere Hörbücher veröffentlicht. Sie gilt als Wegbereiterin des Touchpoint Management im deutschsprachigen Raum.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr neues 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. Sie schreibt regelmäßig Kolumnen und Fachbeiträge in der Wirtschafts- und Fachpresse. Wenn es um das Thema Kunde geht, gehört sie zu den meistzitierten Experten.

Sie zählt zu den zehn besten Speakern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Auf Kongressen, Tagungen und Firmenveranstaltungen hält sie hochkarätige, motivierende und praxisnahe Keynote- und Impulsvorträge über Unternehmenstransformation und Kommunikation in digitalen Zeiten, Mitarbeiterführung in unserer neuen Arbeitswelt, Touchpoint Management, Kundenloyalität und Empfehlungsmarketing. Zu diesen Themen führt sie auch Seminare und Power-Workshops durch. Ihr Touchpoint Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Sie war Gastdozentin an der Universität St. Gallen (Institut für Dienstleistungen und Tourismus), an der BAW München (Bayerische Akademie für Werbung und Marketing) und am Management Center Innsbruck (MCI). Sie hatte ferner Lehraufträge an der Hochschule Deggendorf (MBA-Studiengang Strategisches Marketing) sowie an der Steinbeis Hochschule Berlin (Marketing).

Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, unter anderem ABB, IBM, Porsche, BMW, Audi, der BITKOM, Sage Software, die Allianz, die Zurich Versicherung, die Gothaer, Generali, A1 Mobilkom, Swisscom, Vodafone, die TUI, die Erste Bank, die Schweizer Post, Rewe, Spar, Intersport, Expert, Wellendorff, Wempe, Douglas, Bitburger, Vapiano, L'Oréal, Amgen, Lilly, die HASPA sowie die HypoVereinsbank.



Profil von Anne M. Schüller, führende Expertin für
Touchpoint Management und eine
kundenfokussierte Unternehmenstransformation

Vortrags- und Workshop-Themen

In Zeiten der digitalen Transformation ist die Obsession für Kundenbelange ein Muss. Zudem leben wir in einer Empfehlungsgesellschaft. Die Kunden sind die entscheidenden Vorverkäufer. So werden die Stammkundenpflege und das Erreichen einer hohen Kundenloyalität zur größten unternehmerischen Herausforderung der Zukunft. Doch nur, wer begeisterte, engagierte Mitarbeiter hat, der hat auch begeisterte, loyale Immer-wieder-Kunden, wertvolle Fans und aktive Empfehler. Die kundenfokussierte Unternehmenstransformation ist der Startpunkt auf dem Weg in die Zukunft. Und das Touchpoint Management strukturiert den Weg zu diesem Ziel.

Fit für die Next Economy: in 7 Schritten zum Zukunftserfolg

Wie man mit hohem Tempo, digitaler Kompetenz und einem Riecher für Innovationen neue Geschäfts-, Arbeits-, Kommunikations- und Kaufmodelle vorantreibt.

Die Kommunikation der Zukunft: digitaler, menschlicher, emotionaler

Die Digitalisierung ist nicht nur eine technologische Herausforderung. Sie benötigt vor allem Innovationen in der Art und Weise, wie wir mit Kunden kommunizieren – online und offline.

Das Touchpoint-Management und die Customer Journey

Obsession für Kundenbelange: Wie Sie die Käuferlebnisse an den einzelnen Touchpoints optimieren, bestehende Kundenbeziehungen festigen und hochwertiges Neugeschäft sichern

Mit treuen Kunden und aktiven Empfehlern zum Unternehmenserfolg

Kundenloyalität, Empfehlungsmarketing und der Kunde als Fan: Wie Sie durch treue Immer-wieder-Kunden und begeisterte Empfehler dauerhaften Erfolg und satte Gewinne erlangen.

Mitarbeiterführung in unserer neuen Arbeitswelt

Über Mitarbeiter-Motivation, Mitarbeiter-Engagement, die Mitarbeiter als Botschafter und Mitrekrutierer sowie über passende Führungsstile für heute und morgen



Profil von Anne M. Schüller, führende Expertin für
Touchpoint Management und eine
kundenfokussierte Unternehmenstransformation

Referenzen

„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.“

Mag. Sonja Prodingner, Projektleiterin Wirtschaftsforen, SUCCUS GMBH

„Von Ihrem Vortrag zum Thema Touchpoint Management 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 ist das eine großartige Leistung.“

Christian Tobergte, Fachgruppenleiter EUROFORUM/Handelsblatt Veranstaltungen

„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

„Vom Applaus her zu schließen war Schüllers Vortrag für die meisten Zuhörer das Highlight der Impact 08 in Graz.“

Das Branchenmagazin HORIZONT über den Marketingkongress mit acht Spitzenreferenten

„Ihr Vortragsabend war ein voller Erfolg. Wir werden beglückwünscht, Sie als Referentin gewonnen zu haben.“

Prof. Dr. Thomas Bartscher, Leiter Managementcenter Deggendorf

„Ihren Vortrag habe ich mit großer Begeisterung verfolgt und genossen. Es war sensationell und mit Sicherheit der beste Vortrag, den ich seit Jahren gehört habe. Die Welt braucht Denkanstöße wie diese und tolle Menschen wie Sie, die so dermaßen begeisterungsfähig vermitteln können.“

Frank Beuchler, Allianz Generalvertretung



Profil von Anne M. Schüller, führende Expertin für
Touchpoint Management und eine
kundenfokussierte Unternehmenstransformation

Bücher (Auswahl)

Anne M. Schüller, Alex T. Steffen: **Fit für die Next Economy.** Zukunftsfähig mit den Digital Natives, mit einem Vorwort von Prof. Wippermann, Wiley Verlag 2017, 271 Seiten

Anne M. Schüller: **Touch.Point.Sieg.** Kommunikation in Zeiten der digitalen Transformation, Gabal, 2. Auflage 2016, 380 Seiten, Trainerbuch des Jahres 2016

Anne M. Schüller: **Das neue Empfehlungsmarketing.** Durch Mundpropaganda und Weiterempfehlungen neue Kunden gewinnen. BusinessVillage, 2. Auflage 2015, 300 Seiten

Anne M. Schüller: **Das Touchpoint-Unternehmen.** Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt. Gabal, 3. Auflage 2014, 368 Seiten, Managementbuch des Jahres 2014

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, 6. Auflage 2012, 350 Seiten, Mittelstandsbuch des Jahres 2012

Anne M. Schüller, Torsten Schwarz (Hrsg.): **Leitfaden WOM Marketing.** Die neue Empfehlungsgesellschaft, Marketing-Börse 2010, 448 Seiten

Anne M. Schüller: **Kunden auf der Flucht?** Wie Sie loyale Kunden gewinnen und halten, Orell Füssli, 3. Auflage 2010, 207 Seiten, Finalist Trainerbuchpreis 2010

Anne M. Schüller: **Erfolgreich verhandeln – erfolgreich verkaufen.** Wie Sie Menschen und Märkte gewinnen; BusinessVillage, Neuauflage 2009, 226 Seiten

Anne M. Schüller: **Kundennähe in der Chefetage.** Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen, Orell Füssli, 3. Auflage 2008, 256 Seiten, ausgezeichnet mit dem Wirtschaftsbuchpreis 2008

Anne M. Schüller: **Come back!** Wie Sie verlorene Kunden zurückgewinnen, Orell Füssli, Zürich, 3. aktualisierte Auflage 2006, 226 Seiten

Anne M. Schüller, Gerhard Fuchs: **Total Loyalty Marketing** - Mit loyalen Mitarbeitern und treuen Kunden zum Unternehmenserfolg; Gabler, 7. Auflage 2002, 302 Seiten



Profil von Anne M. Schüller, führende Expertin für
Touchpoint Management und eine
kundenfokussierte Unternehmenstransformation

Hörbücher

Edition Das Touchpoint-Unternehmen

Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt
ungekürzte Hörbuchfassung der Bestsellers ‚Touchpoints‘, 10 CDs, Gabal 2014

Edition Touchpoints. Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute

Managementstrategien für unsere neue Businesswelt
ungekürzte Hörbuchfassung der Bestsellers ‚Touchpoints‘, 8 CDs, Gabal 2013

Das neue Verkaufen

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für erfolgreiches Verkaufen in neuen Zeiten
Erschienen in 2010 bei Breuer & Wardin Verlagskontor

Der beste Weg zu neuen Kunden

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für ein gezieltes Empfehlungsmarketing
Erschienen in 2010 bei Breuer & Wardin Verlagskontor

Treue Kunden gewinnen und dauerhaft halten

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für Kundenloyalität und Bestandskundenpflege
Erschienen in 2010 bei Breuer & Wardin Verlagskontor

Effiziente Kundenrückgewinnung

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für das Rückgewinnen verlorener Kunden
Erschienen in 2010 bei Breuer & Wardin Verlagskontor

Die kundenorientierte Mitarbeiterführung

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für erfolgreiches Führen in neuen Zeiten
Erschienen in 2010 bei Breuer & Wardin Verlagskontor



Profil von Anne M. Schüller, führende Expertin für
Touchpoint Management und eine
kundenfokussierte Unternehmenstransformation

Kontakt

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

Weitere 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>