



Seminar/Workshop

# Die kundenfokussierte Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt

Passende Führungsstile und Arbeitswerkzeuge für heute  
und morgen zum Zweck der Kundenzentrierung



## Das Thema

Die kundenfreundliche Haltung eines Unternehmens beginnt in den Köpfen der Führungskräfte. „Was ist unser Beitrag zum Erfolg jedes einzelnen Kunden?“ ist dabei die zentrale Frage. Dies bedeutet, alle Ressourcen des Unternehmens auf *das* zu konzentrieren, was für dessen Fortbestand am wichtigsten ist: durch und durch loyale Kunden und aktive positive Empfehler. Dies erfordert:

- gelebte Kundenfokussierung in der Chefetage
- kundenfokussierte interne Rahmenbedingungen
- eine kundenorientierte Einstellung aller im Unternehmen
- ein kundenorientiertes Verhalten aller im Unternehmen

Die Definition der kundenfokussierten Mitarbeiterführung lautet so: Führungskräfte haben die Aufgabe, Rahmenbedingungen zu schaffen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, für die Kunden ihr Bestes zu geben - und dies auch zu wollen. Die Schlüsselfragen eines kundenfokussierten Leaders:

- Interessiert mich das Wohl unserer Kunden wirklich?
- Sind Kunden in meinen Gesprächen regelmäßig und positiv präsent?
- Wie oft spreche ich über die Bedeutung der Kunden für die Firma?
- Bitte ich die Mitarbeiter regelmäßig um kundenfokussierte Vorschläge?
- Lebe ich Kundenfokussierung sichtbar vor?

### Die Inhalte des Seminars:

- Weshalb Kundenzentrierung fortan so überaus wichtig ist
- Customer first: der Kunde gehört an die erste Stelle
- Wie man das gesamte Unternehmen auf den Kunden ausrichtet
- Wie man zu einem kundenfokussierten Leader wird
- Arbeitsmethoden und Führungswerkzeuge zu diesem Zweck



# Die Zielgruppe

Dieser Seminar-Workshop eignet sich für Führungskräfte verschiedener Hierarchiestufen bis hin zur Geschäftsleitung sowie auch für ambitionierte Einsteiger in Führungsaufgaben.

## Die Teilnehmerzahl

- als Privatissimum: maximal 10 Teilnehmer
- als Intensiv-Workshop: ca. 20 Teilnehmer
- als Großgruppen-Workshop: max. 50 Teilnehmer

## Der Zeitrahmen

- 1 Tag
- auch möglich: 1 Tag plus ein Aufbautag zu einem späteren Zeitpunkt

## Das Buch zum Seminar, Managementbuch des Jahres



Anne M. Schüller  
**Das Touchpoint Unternehmen**  
Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt  
Gabal, Offenbach, 3. Auflage 2014, 29,90 Euro  
370 Seiten, ISBN: 978-3869365503



## Referenzen zum Seminar

"Kaum ein anderer Trainer hat derzeit so viel zu sagen wie Frau Schüller."

**Marcel Klotz, Direktor Partnership Solution Center, IBM Deutschland**

„Herzlichen Dank für den tollen Tag und die vielen guten Tipps. Bereits heute spüre ich eine positive Veränderung in unserem Verhalten.“

**Willi Kissling, Geschäftsleitung BLACKOUT AG, Oensingen, Schweiz**

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

**Tatjana Schellong, Bundesagentur für Arbeit, Interner Service Stuttgart**

„Wir möchten uns noch einmal herzlich bei Ihnen für Ihre hervorragenden Ausführungen und für eine entsprechende Einstimmung der Gruppe bedanken. Unsere Informationsreisen sind immer auf sehr hohem Niveau und es ist Ihnen mit den beiden Seminarteilen gelungen, eine so positive Grundstimmung zu erzeugen, dass die folgenden Tage davon geprägt waren.“

**Konrad Behringer, Behringer Touristik, Giessen**

„Ich bedanke mich herzlich für den genauso erfolgreichen wie auch kurzweiligen Workshop. Es hat mir große Freude bereitet zu erleben, wie die KollegInnen das Beste für sich herausgeholt haben - dank ihrer nicht nur inhaltlich hervorragenden sondern auch sehr berührenden und ermutigenden Vorgehensweise und Impulsgebung.“

**Ekkehard Ziesche, Geschäftsführer GUS Nord**



## Die Trainerin

Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Seit 2001 ist sie selbstständig tätig. Zuvor hat sie mehr als 20 Jahre lang in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den gefragtesten Business-Rednern im deutschsprachigen Raum.

2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Vom Business-Netzwerk LinkedIn wurde sie zur TOP-Voice 2017/2018 und vom Business-Netzwerk Xing zum Spitzenwriter 2018 gekürt. 2019 wurde sie mit dem BestBusinessBook Award ausgezeichnet. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager sowie zertifizierte Orbit-Organisationsentwickler aus.

Ihr hochaktuelles Buch „Die Orbit-Organisation - In 9 Schritten zum Unternehmensmodell für die digitale Zukunft“ wurde Finalist beim International Book Award 2019. Ihr Bestseller "Touch.Point.Sieg." ist Trainerbuch des Jahres 2016. Ihr Bestseller "Das Touchpoint-Unternehmen" wurde zum Managementbuch des Jahres 2014 gekürt. Ihr Bestseller "Touchpoints" wurde Mittelstandsbuch des Jahres 2012. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft.

### Kontakt

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Management Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
[info@anneschueller.de](mailto:info@anneschueller.de)  
[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de)