






Wie Customer Experiences gelingen: Kundenkommunikation in digitalen Zeiten

Touch.Point.Sieg: Kundenkommunikation der
Zukunft - digitaler, menschlicher, emotionaler



Zeitraumen: 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 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 auf das Veranstaltungskonzept abgestimmt – Online und Offline möglich.



Anne M. Schüller

Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenzentrierte 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. Beim Business-Netzwerk LinkedIn wurde sie Top-Voice 2017 und 2018. Von Xing wurde sie zum Spitzenwriter 2018 und zum Top Mind 2020 gekürt. 2019 wurde sie mit dem BestBusinessBook Award ausgezeichnet. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager sowie zertifizierte Orbit-Organisationsentwickler aus.

Ihr aktuelles Buch heißt "Bahn frei für Übermorgengestalter". Ihr Top-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.

Das Buch zum Vortrag



Trainerbuch des Jahres 2016

Anne M. Schüller: Touch.Point.Sieg.

Kommunikation in Zeiten der digitalen Transformation

Gabal Verlag, 3. Auflage 2016, 380 Seiten, 29,90 Euro

ISBN: 978-3-86936-694-4

Trainerbuch des Jahres 2016 – auch als Hörbuch erhältlich



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 Prodingler, 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 Management Consulting
Office: 0049 89 6423 208
Mobil: 0049 172 8319612
info@anneschueller.de
www.anneschueller.de

Social Media Seiten

<http://blog.anneschueller.de>
<http://linkedin.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>