



## Zukunftstrend Kundenzentrierung

Obsession für Kundenbelange: Wie Kundenbeziehungen in neuen Businesszeiten tatsächlich gelingen

Customer first: Wie man Leidenschaft für Kundenbelange entfacht und alles um die Kundenbedürfnisse herum orchestriert



## Das Thema

Unternehmen denken in Produkten, Prozessen, Technologien und Effizienz. Kunden hingegen wollen ein besseres Leben, gute Erfahrungen und Erfolg. Anbieter erreichen eine Vorrangstellung nicht durch das, was sie tun, sondern darüber, wie der Kunde dies wahrnimmt – und was er Dritten dazu erzählt. Der Kunde ist der wichtigste Mensch im Unternehmen. Er entscheidet über Hopp oder Top. Deshalb gilt es, ein Tun zu entwickeln, das durch die Kundenbedürfnisse bestimmt wird.

Customer first und Kundenzentrierung bedeuten: Sämtliche unternehmerischen Aktivitäten werden strikt um die Kundenbelange herum orchestriert. Das lässt sich nicht an Service, Sales und Marketing wegdelegieren. Über Abteilungsgrenzen hinweg müssen sich alle um das Kundenwohl kümmern. Dabei zählt jedes Detail. Die Erwartungshaltung der Kunden steigt täglich. Gerne testen sie Neues. Wechseln ist völlig normal. Im Web wird man ständig zur Untreue verführt. Zu jedem Produkt gibt es interessante Alternativen, die mit wenigen Klicks erreicht werden können.

„Alles für den Kunden“, so lautet also das Credo. Dabei strukturieren sich Zukunftsunternehmen entlang der Kundenaufgaben. Aus Kundensicht müssen Prozesse crossfunktional funktionieren und sich reibungslos miteinander verzahnen. Wirklich kundenorientiert ist nur der, der sämtliche möglichen Ärgernisse vom Kunden zum Anbieter verschiebt, sodass nur noch positive Erlebnisse übrigbleiben. Denn jede schlechte Kauferfahrung, jedes miese Serviceerlebnis, jedes ungelöste Kundenproblem, jede einzelne Unannehmlichkeit ist ein Einfallstor für Disruptoren.

Nur, wenn es den Kunden gutgeht, geht es auch dem Unternehmen gut. Was dabei zählt? Kundennähe in der Chefetage, ein kundenzentriertes Wollen und Dürfen sowie Spielraum zum Experimentieren. Man kann gar nicht genug frische, wilde, kühne, unverbrauchte Ideen haben, um seine Kunden immer wieder neu zu betören. Im Vortrag erfahren die Zuhörer Schritt für Schritt, wie das genau funktioniert. Ich halte ihn auf Präsenzveranstaltungen und auch virtuell.

### Die Vortragsinhalte:

- Kundenzentrierung: Turbo für den Unternehmenserfolg
- vier nötige Bausteine, damit Kundenzentrierung gelingt
- Erwartung plus x: weitererzählbare Erlebnisse schaffen
- Wie ein Schatz an Ideen zum Kundenbegeistern entsteht
- Die Reise des Kunden durch das Unternehmen gestalten



## 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 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. 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 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.

### Das Buch zum Vortrag



Anne M. Schüller, Alex T. Steffen

**Die Orbit-Organisation  
In 9 Schritten zum Unternehmensmodell  
für die digitale Zukunft**

Gabal Verlag 2019, 312 Seiten, 34,90 Euro

ISBN: 978-3869368993

Finalist beim International Book Award



## Referenzen zum Vortrag

„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**

„Ihr packender Vortrag fesselte die mehr als 600 Klienten im Festsaal des Wiener Hilton Hotels.“

**Wilfried Serles, CEO Hübner & Hübner**

„Für Ihren wunderbaren Vortrag beim Lebensmittelkongress möchte ich Ihnen sehr herzlich gratulieren. Das war mit Abstand der beste Vortrag dieser zwei Tage.“

**Mag. Christian Baumann, Senior Researcher, SPECTRA Marktforschungsgesellschaft**

„Ihre bombastischen Vorträge und Bücher prägen mein Denken und Handeln seit Jahren.“

**Marc-André Perret, Delica AG / Migros Industry**

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

**Mag. Sonja Prodinger, Projektleiterin Wirtschaftsforen, SUCCUS GMBH**

„Ihre Ausführungen brachten äußerst wertvolle Impulse und sorgten bei allen für Begeisterung.“

**Prof. Bernd Kirschner, Leiter Wirtschaft & Management for Professionals, Managementcenter Innsbruck (MCI)**

„Ein tolles Abschluss-Referat, welches den Teilnehmern noch lange präsent bleiben wird, nicht nur des Inhalts wegen, sondern auch wegen der erstklassigen Art der Präsentation.“

**Roman Kappeler, Leiter Kommunikation, Swisscanto Holding**



# 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](https://www.xing.com/profile/AnneM_Schueller)  
<http://facebook.touchpoint-management.de>  
<http://facebook.loyalitaetsmarketing.com>  
<http://facebook.empfehlungsmarketing.cc>  
<http://twitter.com/anneschueller>