

**GABAL**Dein  
BusinessDein  
LebenDein  
Erfolg**ANNE M. SCHÜLLER****Touch. Point. Sieg.**Kommunikation in Zeiten der digitalen  
Transformation

380 Seiten, gebunden

ISBN 978-3-86936-694-4

€ 29,90 (D) | € 30,80 (A)

GABAL Verlag, Offenbach 2016

Ach ja – früher war alles so einfach. Da haben wir noch ganz normal – von Mensch zu Mensch – miteinander gesprochen. Dann begannen wir mit Leuten aus einer digitalen Parallelwelt zu reden: mit Freunden auf Displays oder mit Geschäftspartnern per Videokonferenz am anderen Ende der Welt. So wurden Gespräche dreidimensional. Und jetzt? Wir stehen vor einer ganz neuen Ära der Kommunikation: Wir reden mit digitalen Assistenten, Robotern und digitalisierten Maschinen, die uns nicht nur Informationen, sondern auch Befehle geben. Computern vertrauen wir schon bald mehr als Menschen. Früher hat sich das schlechte Gewissen bei uns gemeldet, heute tun dies Selftracking-Armbänder und Apps, von denen wir uns nicht nur beobachten, sondern auch vermessen lassen.

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. Mit welchen Erfolgsstrategien sich die Anbieter für diese veränderte Businesswelt fit machen können, zeigt die mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin Anne M. Schüller in ihrem neuen Buch *Touch. Point. Sieg: Kommunikation in Zeiten der digitalen Transformation*. Ihre wohl wichtigste Schlussfolgerung lautet: Die wahren kommunikativen Erfolge finden jenseits von Big Data und Algorithmen statt. Nicht Analytics und Mathematik, sondern Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen führen gerade in durchdigitalisierten Zeiten zum Ziel.

Der Inhalt des Buches ist, immer mit Blick auf die fortschreitende Digitalisierung, einerseits strategisch, andererseits sehr operativ, also randvoll mit praktischen Tipps und Erfolgsstrategien. Der erste Teil mit dem Titel „Touch“ verrät, wie Sie Kunden emotional „berühren“ und Kommunikation multisensorisch aufladen, indem Sie die neuesten Erkenntnisse der Gehirn- und Verhaltensforschung nutzen. Im zweiten Teil „Point“ wird gezeigt, wie sich „Habenwollen“ beim Kunden erzeugen lässt, indem Sie die kommunikativen „Touchpoints“, die sich während einer Customer Journey zwischen Anbieter und Kunde ergeben, analysieren und optimieren. Der mit „Sieg“ überschriebene dritte Teil zeigt eine Fülle Erfolg versprechender, kommunikativer Wege in die digitale Zukunft. Pointiert, unterhaltsam und verständlich geschrieben ist *Touch. Point. Sieg* für alle Unternehmer und jeden kundennahen Mitarbeiter ein nützlicher Wegweiser, um die Herausforderungen der nächsten Jahre zu meistern.

2494 Zeichen, Abdruck frei / Bitte um Belegexemplar an Kontakt / **Bildmaterial-Quelle: Anne M. Schüller und Gabal Verlag**

## Die Autorin



Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, Bestsellerautorin und Businesscoach. Die Diplom-Betriebswirtin gilt als Europas führende Expertin für Touchpoint Management, Kundenloyalität und Empfehlungsmarketing. Sie zählt zu den gefragtesten Referenten im deutschsprachigen Raum und ist Gastdozentin an mehreren Hochschulen. Ihre Bücher Touchpoints und Das Touchpoint-Unternehmen wurden mehrfach ausgezeichnet.  
[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de) und [www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)

**Anne M. Schüller steht für Interviews, Fachartikel und Kolumnen gern zur Verfügung.**

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

**Sie wünschen ein Rezensionsexemplar? Bitte kontaktieren Sie:**

Gabal Verlag  
Ursula Rosengart  
Schumannstraße 155  
D-63069 Offenbach  
Tel.: +49 (0) 69 / 83 00 66 - 0  
Fax: +49 (0) 69 / 83 00 66 – 66  
[info@gabal-verlag.de](mailto:info@gabal-verlag.de)