

Pressemeldung

Berufsbild der Zukunft: Die Touchpoint Manager kommen

Nur, wer wirklich versteht, wie heute und morgen die Kunden kaufen und wie die Mitarbeiter arbeiten wollen, wird die Zukunft erreichen. Bereichsübergreifende Aktivitäten sind dafür ein Muss. Denn Silodenke, Insellösungen und Abteilungsegoismen sind mit der heutigen Kundenwelt nicht kompatibel. Deshalb müssen nach innen und außen die Rahmenbedingungen stimmen. Zu diesem Zweck wurden zwei neue Berufsbilder geschaffen: der interne Touchpoint Manager, der sich um das Wohlergehen der Mitarbeiter kümmert, und der Customer Touchpoint Manager, der crossfunktional die Kundenbeziehungen optimiert. Hier geht es zu weiterführenden Informationen: <http://www.touchpoint-management.de/ueber-die-touchpoint-manager.html>

Der interne Touchpoint Manager

Die Arbeitswelt befindet sich in einem umfassenden Wandel. Sie ist kollaborativer und auch vernetzter geworden. Das Gestalten einer entsprechenden Unternehmenskultur spielt eine zunehmend wichtige Rolle. Dafür wurde ein neues Berufsbild entwickelt: der interne Touchpoint Manager. Als Bindeglied zwischen Organisation, Mitarbeitern und Führungskreis ist er für unternehmenskulturnahe Themen und das Wohlergehen der Menschen zuständig. Er kümmert sich um die körperliche, geistige und seelische Fitness der Mitarbeiterschaft, damit deren Performance auf Höchststand bleibt. Die Ausbildung zum zertifizierten internen Touchpoint Manager richtet sich vor allem an ambitionierte Beschäftigte aus den Bereichen Mitarbeiterführung und Personalwesen, die mithilfe dieser Zusatzqualifikation die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Arbeitgeber sichern wollen.

Der Customer Touchpoint Manager

Über die Zukunft eines Unternehmens entscheidet, was an den Touchpoints, den Berührungspunkten zwischen Anbieter und Kunde, tatsächlich passiert. Dazu müssen sich alle Unternehmensbereiche auf das Kundenwohl fokussieren. Doch Eigeninteressen und das Gerangel um Macht und Budgets verhindern dies oft. Deshalb brauchen Unternehmen nicht nur ein Customer Touchpoint Management, sondern auch einen Customer Touchpoint Manager. Seine Kernaufgabe ist es, eine hundertprozentige Kundenorientierung zu ermöglichen und abteilungsübergreifend ein begeisterndes Kundenerlebnis sicherzustellen. Die Ausbildung zum zertifizierten Customer Touchpoint Manager richtet sich vor allem an ambitionierte Mitarbeiter aus den Bereichen Marketing und Kundenservice, die mithilfe dieser Zusatzqualifikation die Wettbewerbsfähigkeit am Käufermarkt sichern wollen.

Die Ausbilderin



Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, Bestsellerautorin und Businesscoach. Die Diplom-Betriebswirtin gilt als Europas führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Sie zählt zu den gefragtesten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum. 2015 wurde sie in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Ihre Bücher „Touchpoints“ und „Das Touchpoint-Unternehmen“ wurden mehrfach ausgezeichnet. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft. Weitere Informationen: www.anneschueller.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
www.anneschueller.de