

DONNERSTAG, 29. NOVEMBER 2012:

## DAS CUSTOMER TOUCHPOINT MANAGEMENT



Wie man an jedem Kundenkontaktpunkt Kunden begeistern,  
ihre Treue bewirken und sie zu Fans und Empfehler machen kann

Das Power-Seminar mit Anne M. Schüller

### Um was geht es?

Wie viel eine Unternehmensstrategie wirklich taugt, entscheidet sich in den ‚Momenten der Wahrheit‘ an den Kontaktpunkten (Touchpoints) eines Unternehmens. Grundsätzlich entstehen Kundenkontaktpunkte überall da, wo (potenzielle) Kunden mit einem Unternehmen und seinen Mitarbeitern, Produkten, Services und Marken in Berührung kommen.

Dies kann in direkter Form (Verkäuferbesuch, Inserat, Website, Hotline, Rechnung, Reklamation etc.) oder indirekt (User-Foren, Meinungsportale, Presseartikel, Mundpropaganda, Weiterempfehlung u.v.m.) geschehen. An jedem Touchpoint können positive wie auch negative Erlebnisse passieren, die eine Kundenbeziehung stärken oder zermürben. Und oft sind es Kleinigkeiten, die schliesslich grosse Katastrophen bewirken. Deshalb zählt jedes Detail.

So bezeichnet das Kundenkontaktpunkt-Management - auch Customer Touchpoint Management genannt - die Koordination aller Massnahmen, die dazu dienen, den Kunden an jedem Kontaktpunkt eine herausragende, verlässliche und gleichzeitig begeisternde Erfahrung zu bieten, *ohne dabei die Prozesseffizienz aus dem Auge zu verlieren.*

Ziel ist das stete Optimieren der Kundenerlebnisse an den einzelnen Touchpoints, um neue Kunden zu gewinnen, bestehende Kundenbeziehungen zu festigen und positive Mundpropaganda zu bewirken. Dabei werden die Mitarbeiter wie auch die Kunden aktiv eingebunden. Der Umsetzungserfolg wird auf diese Weise systematisch gesichert.

Im Rahmen eines vierstufigen Prozesses führt die intensive Auseinandersetzung mit jedem einzelnen Touchpoint zu Reputationsgewinnen, zu Umsatzsteigerungen und schliesslich zu höheren Erträgen.

*Im Seminar wird Schritt für Schritt bearbeitet, wie das alles im Einzelnen funktioniert.*

### Schwerpunkte:

- **Unsere neue Businesswelt: Alte und neue ‚Momente der Wahrheit‘**
- **Das neue Instrument: Wie das Touchpoint Management funktioniert**
- **Der operative Prozess: Wie sich die Mitarbeiter aktiv einbinden lassen**
- **Die Weisheit der Vielen: Wie die Kunden eingebunden werden können**
- **Das Ergebnis: Wie sich der Umsetzungserfolg messen und steuern lässt**

### Termin:

Donnerstag, 29. November 2012, 9:30–17:00 Uhr

### Ort:

Seminarhotel Sempachersee, 6207 Nottwil LU

### Teilnahmegebühr:

1 Person CHF 1080 / EUR 880  
2 Personen CHF 980 / EUR 800  
3+ Personen CHF 880 / EUR 720

### Anne M. Schüller

Ist Diplom-Betriebswirtin, zehnfache Buch- und Bestesellerautorin und Management-Consultant. Sie gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing und kundenfokussiertes Management. Sie zählt zu den gefragtesten Business-Referenten im deutschsprachigen Raum und gemäss ‚Conga Award‘ auch zu den zehn besten. Zudem ist sie Gastdozentin an mehreren Hochschulen, unter anderem an der Universität St. Gallen. Weit mehr als 20 Jahre hatte sie leitende Vertriebs- und Marketingpositionen in internationalen Dienstleistungsunternehmen inne. Ihr Buch ‚Kundenähe in der Chefetage‘ wurde mit dem Schweizer Wirtschaftsbuchpreis ausgezeichnet. ‚Managementbuch.de‘ zählt sie zu den wichtigsten Managementdenkern. Zu ihrem Kundenkreis gehören grosse Unternehmen, aber auch zahlreiche ambitionierte KMU in der Schweiz, in Deutschland und Österreich.

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich  
Oberhausenstrasse 43  
Tel. +41 (0)44 701 23 16  
Fax +41 (0)44 701 23 17  
welcome@change-com.ch  
www.change-com.ch

SEMINAR-ANMELDUNG

Fax +41 (0)44 701 23 17 oder welcome@change-com.ch

# DAS CUSTOMER TOUCHPOINT MANAGEMENT

Leitung: Anne M. Schüller

Donnerstag, 29. November 2012

09:30 – 17:00 Uhr

**Seminarhotel Sempachersee** 6207 Nottwil LU

(gehört seit 2002 jedes Jahr zu den besten 3 Seminarorten der Schweiz, davon 5-mal 1. Rang)

Ich/Wir melde(n) folgende Person(en) an dieses Seminar an:

**1. Name** \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

**2. Name** \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

**3. Name** \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

**4. Name** \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Strasse/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Haben Sie Fragen?

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne: **Tel. +41 (0)44 701 23 16**

Das Buch zum Thema:



Anne M. Schüller  
**Touchpoints**  
Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute  
Managementstrategien für unsere neue  
Businesswelt  
Vorwort von Prof. Dr. Gunter Dueck

Gabal, März 2012, 350 S.,  
29,90 Euro, 47.90 CHF  
ISBN: 978-3-86936-330-1

## Anmeldeformalitäten

Sie können sich mit diesem Formular oder per E-Mail (welcome@change-com.ch) oder über +41 (0)44 701 23 16 auch telefonisch anmelden. Sie erhalten anschliessend eine Bestätigung mit Rechnung sowie weitere organisatorische Informationen und den Anfahrtsplan.

## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt für eine Person CHF 1080 / EUR 880 und beinhaltet die Kosten für das Seminar, die Dokumentation, sowie Erfrischungen während des Tages und das Mittagessen. Bei mehreren Personen des gleichen Unternehmens reduziert sich die Gebühr wie folgt:  
2 Personen CHF 980 / EUR 800  
3 oder mehr Personen CHF 880 / EUR 720

## Abmeldungen

Stornierungen können bis 45 Tage vor Seminarbeginn kostenlos erfolgen. Bei einer Abmeldung zwischen 44 Tagen und 21 Tagen sind 30% der Gebühr zu zahlen. Danach ist der volle Betrag zu entrichten. Sie können jedoch jederzeit eine(n) Ersatzteilnehmer(in) nennen.

## Teilnehmerzahl

Min. 8, max. 18. Bei einer zu geringen Anmeldequote behalten wir uns vor, das Seminar bis spätestens zwei Wochen vor der Durchführung abzusagen oder ein neues Datum zu wählen.

## Übernachtung im Hotel?

Nein  Ja  Einzel  Doppel

Ankunftstag: \_\_\_\_\_ Abreisetag: \_\_\_\_\_

Doppelzimmer mit Einzelbelegung CHF 140.-

CHANGE COMMUNICATIONS

CH-8907 Wettswil / Zürich  
Oberhausenstrasse 43  
Tel. +41 (0)44 701 23 16  
Fax +41 (0)44 701 23 17  
welcome@change-com.ch  
www.change-com.ch