

Einladung

Exklusivseminar

» Touchpoint Management «

Kundenbeziehungen meistern in unserer neuen Businesswelt

Schloss Hasenwinkel



A K A D E M I E

Bildungswerk der Wirtschaft gGmbH



Exklusivseminar »Touchpoint Management« Kundenbeziehungen meistern in unserer neuen Businesswelt

Das neue Internet mit seinen sozialen Netzwerken und der rasante Aufstieg von Smartphones & Co. haben die Art und Weise, wie wir kaufen und miteinander Geschäfte machen, stark verändert. Eine Fülle neuer „Momente der Wahrheit“ sind dabei entstanden. Momente der Wahrheit sind solche, in denen der Kunde erlebt, was die Versprechen eines Unternehmens wirklich wert sind – um daraufhin seine Entscheidung zu treffen: ja oder nein, hopp oder topp. Und im Web erzählt er der ganzen Welt, warum das so ist.

Die entscheidende Frage ist nun: Wie können Anbieter die wachsende Zahl der Offline- und Online-Touchpoints, also die realen und digitalen Berührungspunkte mit den Kunden, passend gestalten, um hierüber Geld zu verdienen? Wie können sie Kunden und Mitarbeiter mit ihren Ideen und Meinungen aktiv einbeziehen, um erfolgreich zu sein? Und wie können sie ihre Kunden zu engagierten Botschaftern, Fans und Empfehlern machen, um an profitables Neugeschäft und dauerhafte Umsatzzuwächse zu gelangen?

Umfassende Antworten gibt ein neues Konzept namens „Touchpoint Management“ oder auch Kundenkontaktpunkt-Management. Kundenkontaktpunkte entstehen überall da, wo ein (potenzieller) Kunde mit einem Unternehmen und seinen Mitarbeitern, Produkten, Services und Marken in Berührung kommt. Dies kann in direkter Form (Verkäuferbesuch, Anzeige, Website, Reklamation etc.) oder auf indirekte Weise (Meinungsportal, Presseartikel, Mundpropaganda, Weiterempfehlung etc.) geschehen. Dabei gewinnen vor allem die indirekten Touchpoints zunehmend an Bedeutung.

Grundsätzlich können an jedem Touchpoint positive wie auch negative Ereignisse passieren, die eine Kundenbeziehung stärken, schädigen oder abrupt beenden. Und oft sind es Kleinigkeiten, die schließlich große Katastrophen bewirken. So geht es im Touchpoint Management darum, gemeinsam solche Maßnahmen zu entwickeln, die den Kunden an jedem Kontaktpunkt eine herausragende und gleichzeitig begeisternde Erfahrung bieten.

Mit Anne M. Schüller haben wir 2013 eine Expertin gewonnen, die zu den wichtigsten Managementdenkern hierzulande gehört. In ihrem Seminar „Touchpoint Management – Kundenbeziehungen meistern in unserer neuen Businesswelt“ stellt sie Managementstrategien vor, die den unternehmerischen Weg in die Zukunft sichern. Auf unterhaltensame Weise und hochkompetent gibt sie den Teilnehmern praxisorientierte Instrumente für die sofortige Umsetzung an die Hand.

Ziel der Veranstaltung: Die Teilnehmer verstehen, wie sie innerhalb der Rahmenbedingungen unserer neuen Businesswelt erfolgreich sein können. Auf Basis der vermittelten Seminarinhalte erarbeiten sie gemeinsam Konzepte, um ihre Kunden zu Immerwieder-Käufern und aktiven Empfehlern zu machen.

Teilnehmerkreis: Dieses Seminar eignet sich für Sales- und Marketingverantwortliche sowie für Inhaber und Geschäftsführer kleiner und mittelständischer Unternehmen.

Das Programm

30. Mai 2013

- 09:00 Uhr Empfang mit Kaffee, Tee, kleinen Snacks
09:30 Uhr Begrüßung
Dr. Sylvia Neu, Bildungswerk der Wirtschaft gGmbH
- 09:40 Uhr **Anne M. Schüller**, Impulsvortrag Teil 1
- Unsere neue Businesswelt: Web.1.0, Web 2.0, Web 3.0
 - Wie die Kunden von heute ‚ticken‘
 - Wie das Verkaufen in Zukunft funktioniert
 - Warum Kundenloyalität immer wichtiger wird
 - Wie man Kunden zu Fans und aktiven Empfehlern macht
- 11:10 Uhr Kaffeepause
- 11:30 Uhr **Anne M. Schüller**, Impulsvortrag Teil 2
- Die vier Schritte des Touchpoint Management
 - Wie die Mitarbeiter aktiv eingebunden werden
 - Wie sich die Kunden aktiv einbinden lassen
 - Wie sich der Umsetzungserfolg messen und steuern lässt
 - Tipps und Tricks für Ihren Erfolg
- 13:00 Uhr Mittagessen
- 14:00 Uhr Bildung von Arbeitsgruppen zu ausgewählten Touchpoint-Themen – jede Arbeitsgruppe erarbeitet ein konkretes Konzept
- 15:30 Uhr Kaffeepause
- 15:50 Uhr Präsentation der Konzepte im Plenum und Diskussion
17:00 Uhr Ende und Verabschiedung

Kosten

Es wird ein Kostenbeitrag in Höhe von **347,- €** (zzgl. 37,- € Tagungspauschale) erhoben. Der 2. und jeder weitere Teilnehmer erhalten **10% Rabatt** auf den Normalpreis.

Die Trainerin



Anne M. Schüller ist Keynote-Speaker, zehnfache Buch- und Bestsellerautorin und Management-Consultant. Sie gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing und steht für ein kundenfokussiertes Management. Weit mehr als 20 Jahre lang hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den zehn

besten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). Sie arbeitet auch als Business-Trainerin und ist Gastdozentin an mehreren Hochschulen.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr Buch „Kundennähe in der Chefetage“ erhielt den Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008. Ihr aktuelles Buch „Touchpoints“ wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres gekürt und ist Trainerbuch 2012. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. Audi, BMW, das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, die Swisscom, Vodafone, Wempe, Interspar, die TUI, der BITKOM, die Schweizer Post, Generali, die Erste Bank, L’Oréal sowie die HypoVereinsbank.

Veranstaltungsort



Tagungshotel der Wirtschaft Schloss Hasenwinkel

Am Schlosspark 2 · 19417 Hasenwinkel
Telefon 03847/66-140
Telefax 03847/66-150
www.tagungsschloss.de

Teilnahmebedingungen

Ihre unterschriebene Anmeldung gilt als rechtsverbindlich. Die Teilnahmegebühr ist nach Erhalt der Rechnung zu begleichen. Bei Stornierung bis zum 24. Mai 2013 berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 35,- €. Im Falle einer späteren Absage oder bei Nichterscheinen wird die volle Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich können Sie einen Ersatzteilnehmer stellen. Bitte informieren Sie uns zeitnah darüber.

Ihre Anmeldung

Touchpoint Management

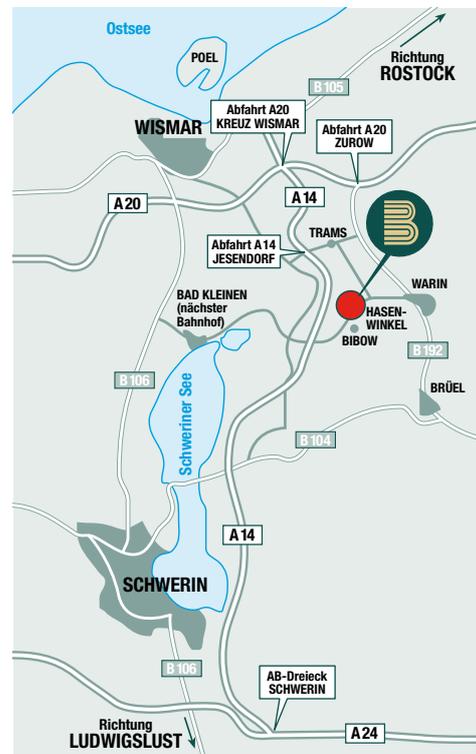
Bitte ausgefüllt bis zum **27.4.2013**
an **Fax 03847/66-316** oder
info@akademie-hasenwinkel.de

- Zur Veranstaltung am 30. Mai 2013 melde ich** _____ **Person(en) verbindlich an.**
(1. Teilnehmer **347,- €** netto, 2. und jeder weitere Teilnehmer **10% Rabatt** auf den Normalpreis)

	Teilnehmer 1	Teilnehmer 2
Firma	_____	_____
Name	_____	_____
Straße	_____	_____
PLZ/Ort	_____	_____
Telefon	_____	_____
Telefax	_____	_____
E-Mail	_____	_____

Datum/Stempel/Unterschrift _____

Die Anfahrt



Schloss Hasenwinkel



AKADEMIE

Bildungswerk der Wirtschaft gGmbH

Am Schlosspark 4 · 19417 Hasenwinkel · Tel. 03847/66-333
Telefax 03847/66-316 · www.akademie-hasenwinkel.de
info@akademie-hasenwinkel.de