

# Customer Experience Management

Mit System zur Kundenbegeisterung

# Das moderne Touchpoint-Management

Die Kundenorientierung ist in aller Munde. Und doch wird sie selten konsequent umgesetzt.

Wir alle kennen die Situation aus der Kundenperspektive: Unfreundlich oder desinteressiert wirkende Mitarbeiter und dies obwohl die Kundenorientierung heute von zentraler Bedeutung für den Erfolg eines Unternehmens ist.

Denn je schwieriger es ist, Produkte und Dienstleistungen in einer Branche zu differenzieren, desto wichtiger wird es, die Unternehmensorganisation gezielter auf die Kunden auszurichten.

Die erfolgreiche und vor allem nachhaltige Bedürfnisbefriedigung des Kunden ist daher massgeblich für den unternehmerischen Erfolg verantwortlich. Das heisst, nicht nur die Produkte und Dienstleistungen sondern auch alle Mitarbeiter im Unternehmen müssen sich stärker am Kunden orientieren.

**Buchen Sie dieses Seminar  
massgeschneidert und firmenintern!**

Durch eine hohe Kundenorientierung in allen Abteilungen eines Unternehmens wird die Kundenzufriedenheit gefördert und Vertrauen geschaffen.

Dies bewirkt eine höhere Kundenbindung, welche sich in Zielgrössen wie der Wiederkauftrate, Cross-Selling-Erfolge etc. messen lässt.

## **Prof. Dr. Nils Hafner**

Experte für Customer Relationship Management. Prof. Dr. Nils Hafner ist Inhaber des Customer Competencies Institut in Kreuzlingen. Er gilt als internationaler Experte für den Aufbau langfristig profitabler Kundenbeziehungen und berät Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Er ist Professor für Kundenbeziehungs-Management an der Hochschule Luzern und nimmt verschiedene Lehraufträge an mehreren europäischen Hochschulen wahr. Er hält zudem zahlreiche Mandate, unter anderem als Beiratsmitglied des «Contact Management Magazin».

## **Mag. Herwig Wöhs**

Head of CRM-Systems and Research Allianz Österreich. Er übernahm die technische Managementverantwortung für das erste Customer Care Center und konnte zahlreiche Innovationen für den österreichischen Finanzmarkt umsetzen. Unter seiner CRM-Verantwortung wurde das erste Kundenbindungsprogramm eines Finanzdienstleisters in Österreich eingeführt.

## **Pierre-Luc Marilley**

Head of Customer Support, Swisscom AG, Bern. Swisscom hat seit deren Reorganisation 2007 sämtliche Kundenprozesse konsequent überarbeitet und ihr Angebot komplett am Kundennutzen orientiert.

Weitere Informationen zur Veranstaltung

 [www.zfu.ch/go/kum](http://www.zfu.ch/go/kum)

# Tag 1: Die Kunden begeistern

## **Ganzheitliches Touchpoint-Management**

Die relevanten Kontaktpunkte gezielt identifizieren und zur systematischen und vollen Erschließung der Kundenpotenziale nutzen.

## **Die Kundenwert-Analyse**

Die wichtigsten Kennzahlen im Kundenbindungs-Prozess ermitteln und konsequent als Entscheidungsgrundlage über die Investition von Ressourcen einsetzen.

## **Erfolgsfaktor Prozessqualität**

Kundenorientierung in die Organisationsstruktur übertragen, um abteilungsübergreifende Prozesse so zu managen, dass genau das geliefert wird, was der Kunde erwartet.

## **Best Practice Case:**

### **Kundenbindung bei der Allianz**

Kundenwertorientierte Produkte und Services bei der Allianz Versicherung und die Auswirkungen auf Cross- und Upselling.

# Tag 2: Total Customer Focus

## **Mitarbeiter als Vertrauensvermittler**

Als Führungskraft zum glaubwürdigen Enabler für Kundenorientierung werden und diese konsequent in allen Hierarchiestufen verankern und zum Tragen bringen.

## **Customer Experience Management**

Systematisches visualisieren, analysieren und optimieren sämtlicher Kundenkontaktpunkte, um vom Critical Incident zum Wow-Effekt zu kommen.

## **Social CRM und die neue Macht der Kunden**

Warum Communities für eine konsequente Kundenorientierung wichtig sind und wie man sich auf die kommenden Entwicklungen im Kundenbeziehungsmanagement vorbereitet.

## **Best Practice Case:**

### **Total Customer Satisfaction bei Swisscom**

Wie die Swisscom den Kunden im Unternehmen konsequent sichtbar macht und Transparenz bei den Kundenprozessen schafft.

« Interessant, abwechslungsreich, lehrreich, guter Aufbau und Ablauf. »

Beat Seitz, Head of Global Sales  
Multi-Contact AG

Jetzt anmelden



### Customer Experience Management

Preis: CHF 2880.–

Der Preis in Euro wird zum gültigen Monatsmittelkurs des Anmeldedatums verrechnet.

09.–10. April 2018

08.–09. November 2018

#### Arbeitszeiten:

Tag 1 9:00–17:30 Uhr | Tag 2 8:30–17:30 Uhr

Ich möchte ein Hotelzimmer reservieren.

Einzelzimmer  Doppelzimmer

Ich benötige kein Hotelzimmer.

Hotel Belvoir\*\*\*\*, Rüslikon am Zürichsee  
[www.belvoirhotel.ch](http://www.belvoirhotel.ch)

Einzelzimmerpreis: ab CHF 230.–

Datum Anreise

Datum Abreise

#### Kontaktdaten

Herr

Frau

Heimdresse

Firmenadresse

Name

Vorname

Mail

Tel

Firma

Funktion/Abteilung

Strasse

PLZ/Ort

#### Beratung

Claudia Buzzelli, Leiterin Marketing & Sales Academy  
T: +41 44 722 85 62, [claudia.buzzelli@zfu.ch](mailto:claudia.buzzelli@zfu.ch)

#### Kontakt für organisatorische Fragen und Anmeldung

Customer Care Center T: +41 44 722 85 00,  
[anmeldung@zfu.ch](mailto:anmeldung@zfu.ch), [anfragen@zfu.ch](mailto:anfragen@zfu.ch)

via Internet: [www.zfu.ch/go/kum](http://www.zfu.ch/go/kum)

per Fax: Visitenkarte anheften und faxen an  
+41 44 722 85 86

ZFU-AGBs unter [www.zfu.ch/informationen/agb](http://www.zfu.ch/informationen/agb)

Ab dem 2. Teilnehmer derselben Firma 10% Rabatt

