

Frontalk 1/2017

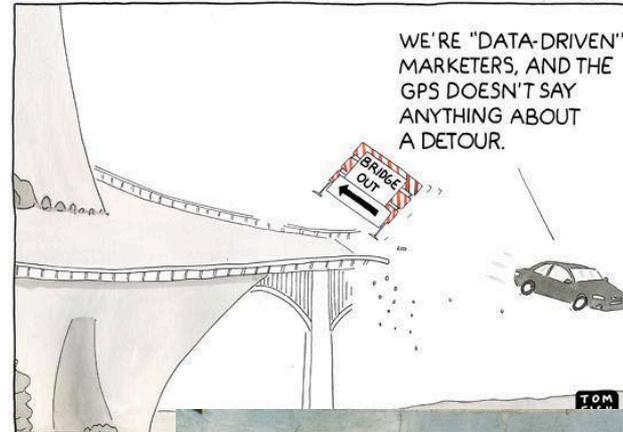
Kunden begeistern im digitalen Wandel!

Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ
Prof. Dr. Nils Hafner
CRM Research

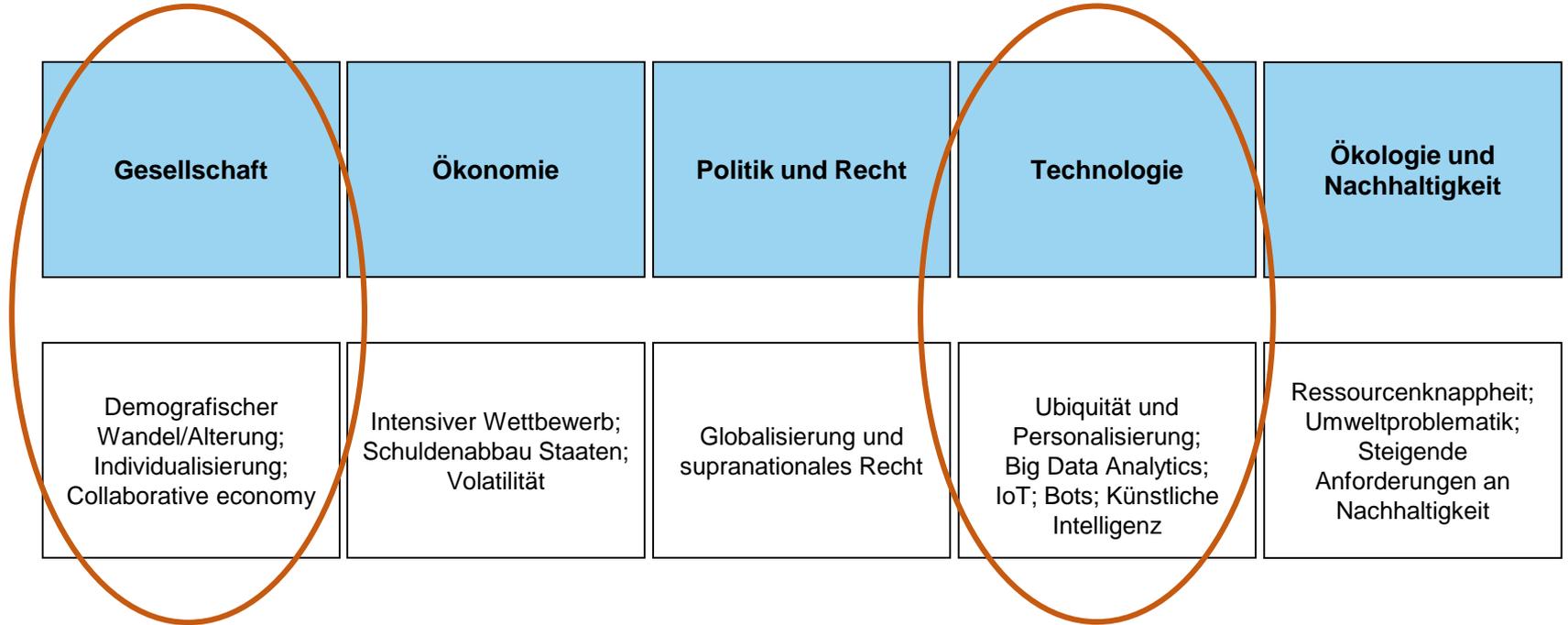
T direkt +41 78 75 84 989
nils.hafner@hslu.ch

Willisau, 28. September 2017

Customer orientation of the
world`s leading companies



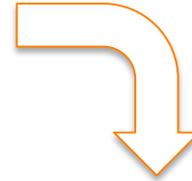
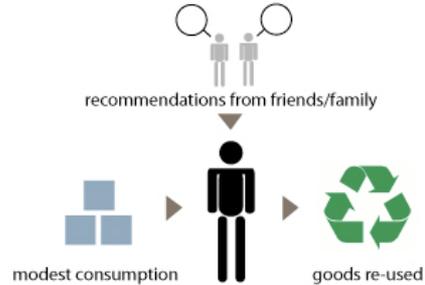
Die Megatrends unserer Zeit



Eigentlich umfasst die Digitalisierung alle 5 Bereiche!

Veränderungen von Konsumgewohnheiten und Geschäftsbeziehungen (1/3)

1 Pre-Consumer Era

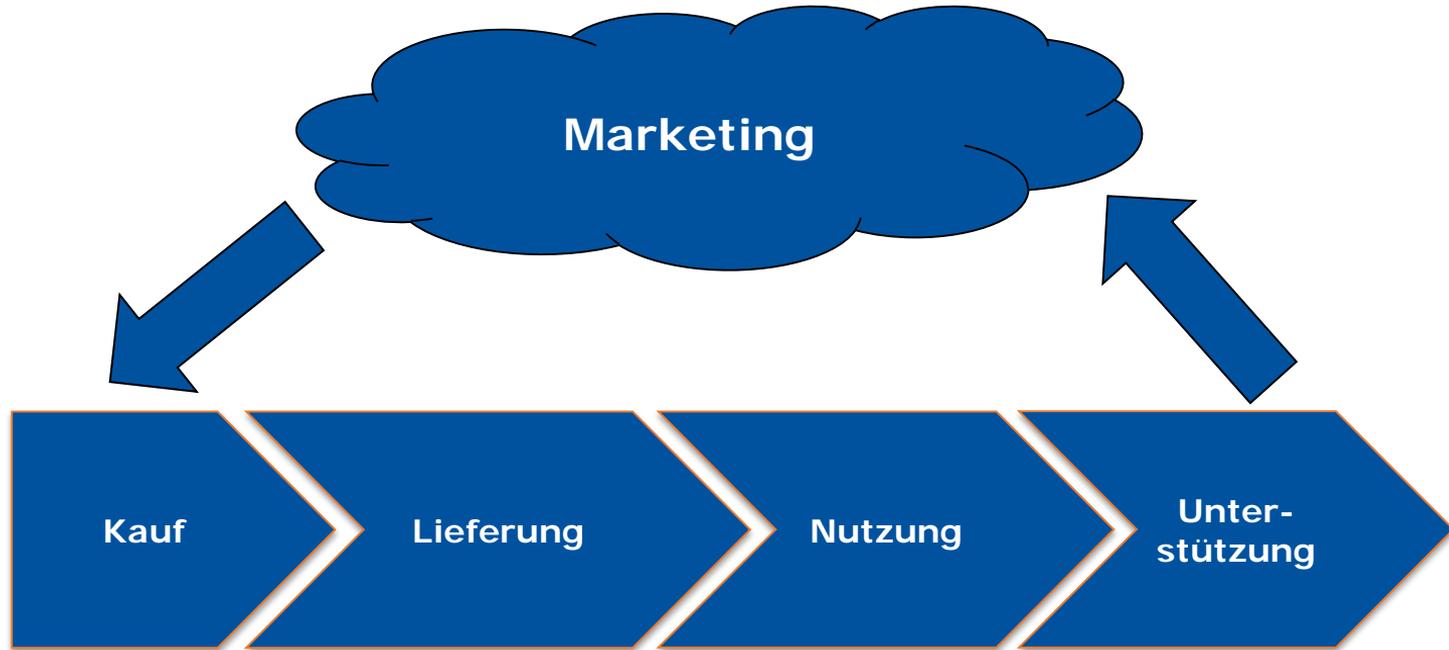


2 Consumer Era

© David // Armano darmano.typepad.com



Klassische Sicht von Unternehmen auf Kundenprozesse (bis ca. 2007)



Resultat: „Klassisches Multichannel Marketing“

Quelle: Winters/Hafner 2012



Das ist ein Kanal!



Y&R Group Media Use Index 2015

PERSÖNLICHER BESITZ VON MOBILEN DEVICES NACH GENERATIONEN

Das Smartphone wird zum Standard. Die Schweiz ist ausserdem das Land der Tablets. Beinahe jeder zweite Ü30-Jährige besitzt eines.

83% (+5%*)



36% (+37%*)



Digital Natives

14 - 29 Jahre

80% (+10%*)



49% (+33%*)



Digital Immigrants

30 - 54 Jahre

63% (+21%*)



42% (+60%*)



Silver Surfers

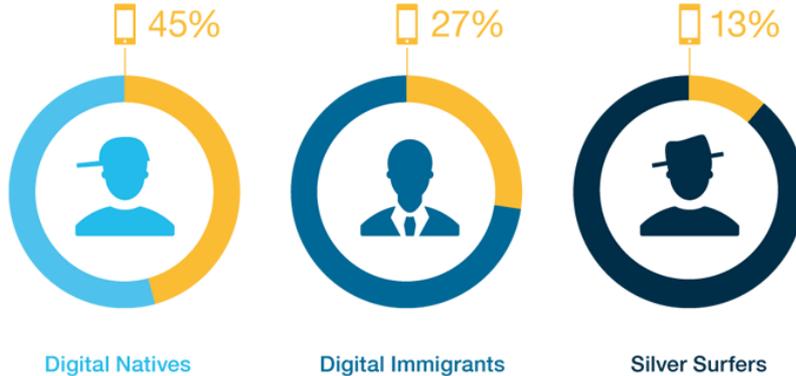
55 - 69 Jahre

* Entwicklung gegenüber Vorjahr

Y&R Group Media Use Index 2015

INTERNETNUTZUNG SMARTPHONE VS. DESKTOP

45% der Digital Natives sind mehr mit dem Smartphone online als mit dem PC/Notebook.





Das Mass der Digitalisierung zeigt sich am deutlichsten bei der Smartphone-Nutzung:

70% der Schweizer nutzen ein Smartphone durchschnittlich 85 mal pro Tag!

Quelle: UPC Cablecom

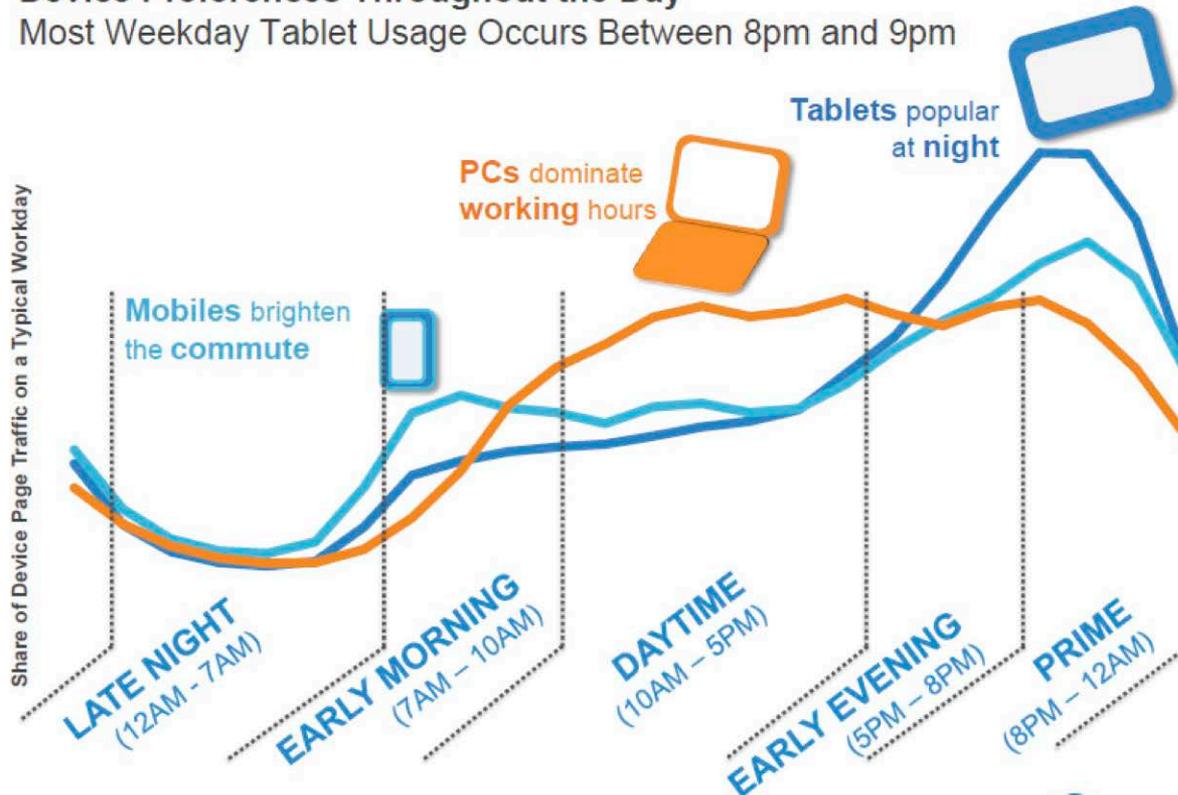


Quelle: UPC Cablecom

Unterschiedliche Devices zu unterschiedlichen Zeiten...

Device Preferences Throughout the Day

Most Weekday Tablet Usage Occurs Between 8pm and 9pm



Individualisierung Auto

Sondermodell & Pakete

- Ablage-Paket 0 CHF
- Base Package small 0 CHF
- Base Package medium 0 CHF
- 780 CHF
- 1200 CHF
- 1900 CHF
- 9135 CHF

E 200 Limousine 84'600 CHF

Gesamtpreis inkl. 8% MWST

Leasingrate mit: 875

OnlineCode: M777591

An Mercedes-Benz Partner senden

OnlineCode laden

Angebot erfahren

Mein Mercedes-Benz Partner

Finden Sie den Mercedes-Benz Partner in Ihrer Nähe

PLZ Suche

Beratung und Kauf

Neue Konfiguration



Farbe & Räder

Farbe: Katalgrün metallic 1238 CHF

Rad: 48,3 cm (19") AMG Leichtmetallräder in 5-Doppelspeichen-Design 0 CHF

Polster & Zierelemente



Polster: designo Leder Nappa marzottoelbe / satelbraun 0 CHF

Zierleiste: Zienelemente Aluminium 0 CHF

Ausstattung





Wir ermitteln Masse und Leisten, den Stil bestimmen Sie

Als Spezialist für exklusive, handgearbeitete Schuhe konzentrieren wir uns auf das Wesentliche: Ihr Wohlbefinden. Nach einer digitalen Fussvermessung und Beratung erhalten Sie bei Redford Custom-made ganz einfach und persönlich «ihren» perfekt sitzenden Klassiker.



Termin zum Mass nehmen
Über unseren «Doodle-Kalender» können Sie bequem einen Termin zum Scannen Ihrer Füße eintragen. Der Termin wird Ihnen von uns per E-mail bestätigt.
» in Wädenswil
» in Zürich

Für Firmenkunden
Gerne kommen wir mit unserem mobilen Scanner zu Ihnen ins Unternehmen. Bitte teilen Sie uns Ihren Terminwunsch mit.

Telefon: +41 44 882 46 67
E-Mail: info@redford.ch
Lageplan: [Google Map](#)

Geschenkgutschein
Der Betrag ist frei wählbar. (Minimum CHF 50.-)

CHF

[In den Warenkorb](#)

Pressestimmen

BOLERO MEN
Gemessenen Schrittes – Masskonfektion zu erschwinglichen Preisen
[Mehr erfahren »](#)

ZÜRICHSEE-ZEITUNG
Wie für Sie gemacht – Megatrend Individualisierung
[Mehr erfahren »](#)

Um Ihren Stil in vielen Facetten unterstützen zu können, arbeiten wir mit Manufakturen und spezialisierten Herstellern zusammen, die bekannte Schuhklassiker nach individuellen Anforderungen fertigen.

Für Ihren sicheren Auftritt - im Geschäft oder in der Freizeit - bieten wir Ihnen in unseren sechs Schuhkategorien eine erste Vorauswahl. Als Liebhaber des Besonderen können Sie auch Ihren ganz persönlichen Schuh zusammen mit uns designen und auf Mass oder Masskonfektion fertigen lassen.

Neu finden Sie unter 'Business Classics' unsere eigene Schuhlínie 'Redford Handcrafted'. Gestalten Sie einfach Ihren individuellen Schuh. Erhalten Sie ihn innerhalb von vier bis sechs Wochen ste

Tradition und Innovation verbrí Sie einen Business-Schuh suche Business Running Schuh für alle

Individualisierung Schuhe

Im Kapitel «Mass nehmen» erklären wir, wie Sie in vier Schritten zu Ihren ersten

Shareconomy/Collaborative Economy

UBER Fahrt Fahren

Fahre hin
Dein Tag gehört dir



HILFE ANMELDEN **UBER-PARTNER WERDEN**



Als Fahrgast anmelden
REGISTRIEREN >



Melde dich als Fahrer an

Vorname Nachname

E-Mail

Telefon

Passwort erstellen

Stadt

Einladungscode (optional)

ANMELDEN →

Oder melde dich mit deinem Fahrgast-Konto an.

Hiermit stimme ich zu, dass Uber oder seine Vertreter mich unter der angegebenen E-Mail-Adresse oder Nummer per E-Mail, Telefon oder SMS (inkl. automatische Wahrsysteme) kontaktieren dürfen. Dazu zählt auch die Kontaktaufnahme zu Marketingzwecken. Ich habe die Datenschutzrichtlinien für Fahrer-Partner gelesen und verstanden.

Jetzt Gastgeber werden Nachrichten Hilfe Nils

LEBE DORT

Besuche Unterkünfte von einheimischen Gastgebern in über 191 Ländern und erlebe einen Ort, als ob du dort wohnen würdest.

Wo hin? Check-In → Check-Out 1 Gast Suche

Werde Gastgeber und entdecke deine Möglichkeiten

Verdiene Geld, indem du deinen freien Wohnraum an Reisende aus der ganzen Welt vermietest.

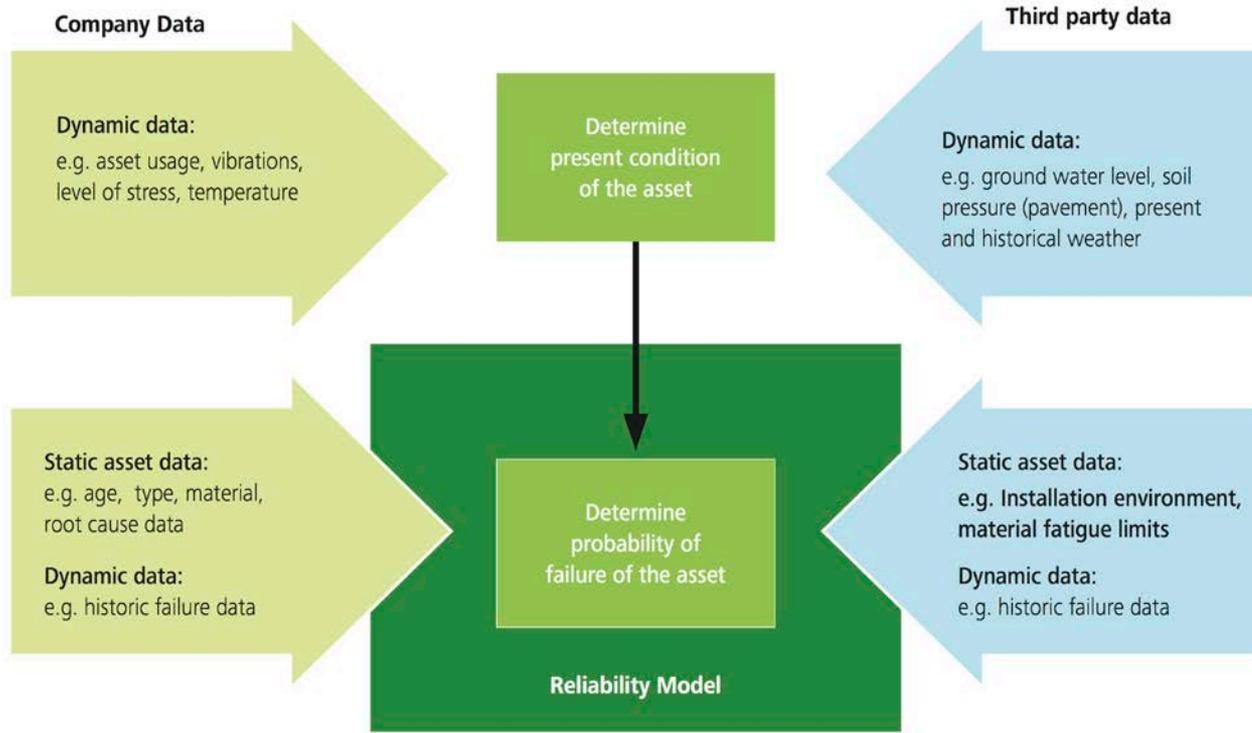
Geschütztes Einkommen

Stadtführer anschauen

Entdecke neue, inspirierende Orte in der Nähe

San Francisco New York London

Big Data – Viele Informationen fließen intelligent zusammen!



Wo bekommen wir Daten her, um relevanten Zugang zu schaffen?

Die Sprache des Kunden lässt sich analysieren!

5 Persönliche Eigenschaften Ihre Charakterzüge

Neben den Wirkungsweisen einer Person und situativ veränderbaren Parametern, bieten Ihre Sprachmuster auch Informationen über stabile Aspekte, wie Motive oder emotionale Tendenzen. Im Folgenden sind einige der mit PRECIRE messbaren Merkmale abgebildet. Die Ergebnisse sind jeweils in einer Neunerskala dargestellt, mit Markierung des Konfidenzbereichs Ihres Ergebnisses.



Neugier  9/9

Sie sind insgesamt sehr wissbegierig, interessiert und neugierig. Sie möchten Sachverhalte genau verstehen und intellektuell begreifen, theoretische Zusammenhänge herstellen und sich mit konzeptionellen Themen beschäftigen, auch wenn es keine unmittelbare Anwendbarkeit gibt. Teilweise kann es passieren, dass Sie sich zu sehr in ein Thema verzetteln, sodass die pragmatische Herangehensweise auf der Strecke bleibt.

Dominanz  7/9

Status  7/9

Kontaktfreude  4/9

Ausdauer  9/9

Verträglichkeit  4/9

Leistungsorientierung  8/9

Selbstorganisation  8/9

Autonomie  8/9

Sie haben ein sehr hohes Freiheitsbedürfnis und bevorzugen es, Entscheidungen autonom und unabhängig von anderen Menschen zu treffen. Dabei ist Ihnen vor allem Ihr eigenständiger Gestaltungsspielraum extrem wichtig, weshalb Sie emotionale Bindungen und Abhängigkeiten nur ungerne eingehen. Die starke Ausprägung kann dazu führen, dass sich Menschen in Ihrem Umfeld ausgegrenzt fühlen.

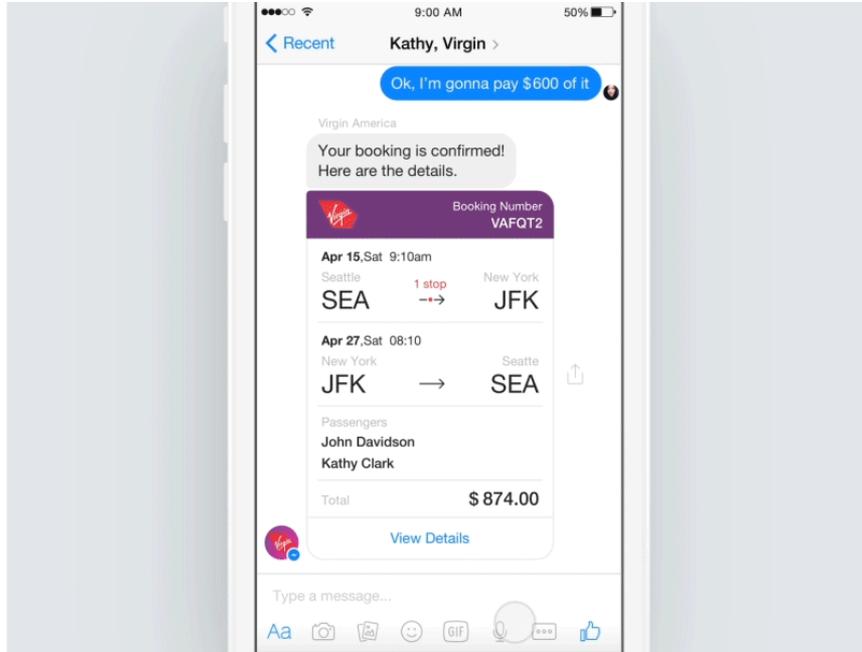
Emotionale Stabilität  4/9

Anerkennungsbedürfnis  6/9

Risikofreude  3/9



Roboter integrieren sich auch in den Kundendialog!



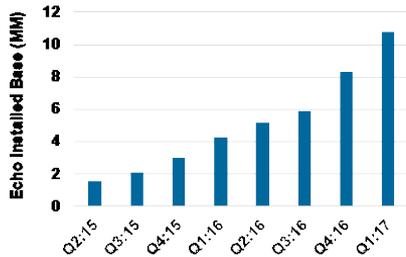
Kundenbeziehungsmanagement wird von wenigen Plattformen kontrolliert ...

Amazon Echo Evolution, 11/14 – 5/17

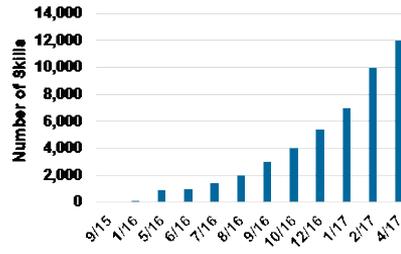


Echo = Shopping + Media
 Echo Look = Shopping + Recommendations
 Echo Show = Video + Voice Calls

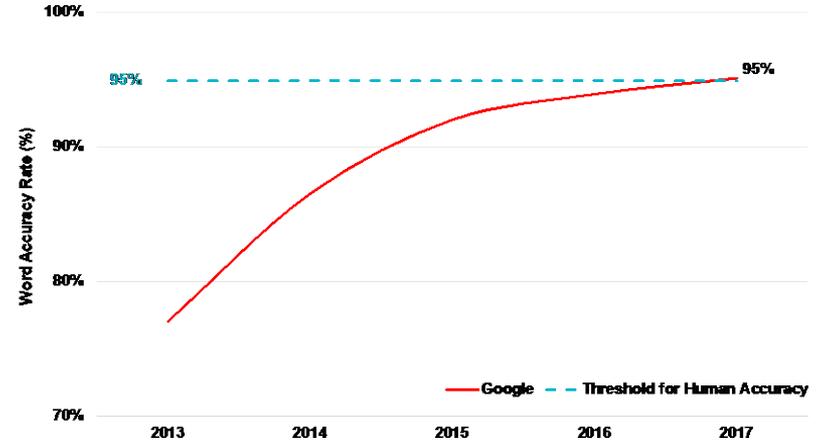
Amazon Echo Device Installed Base, USA



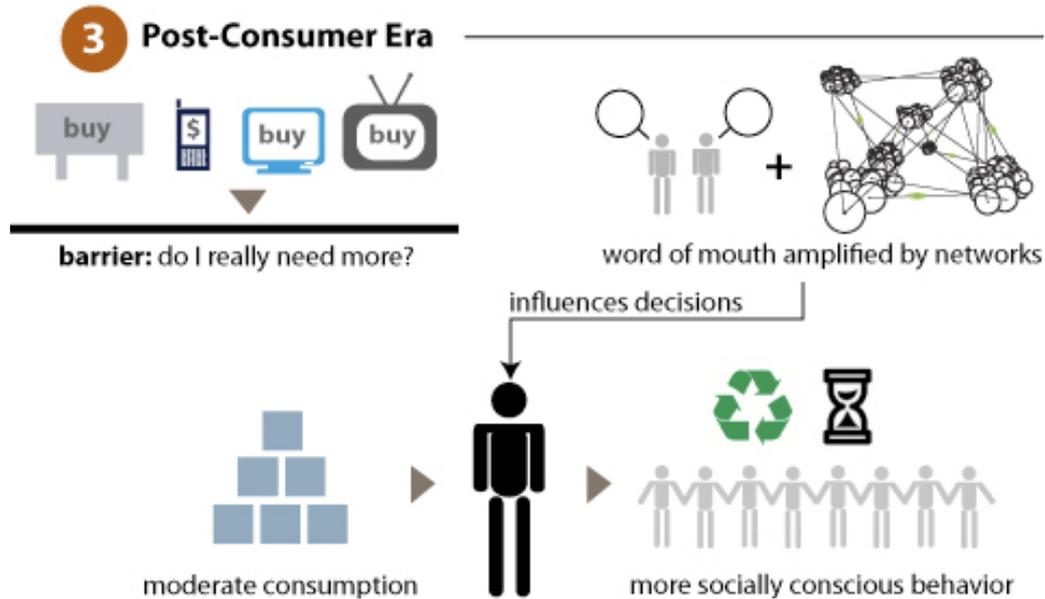
Amazon Echo Skills Broadening Use Cases



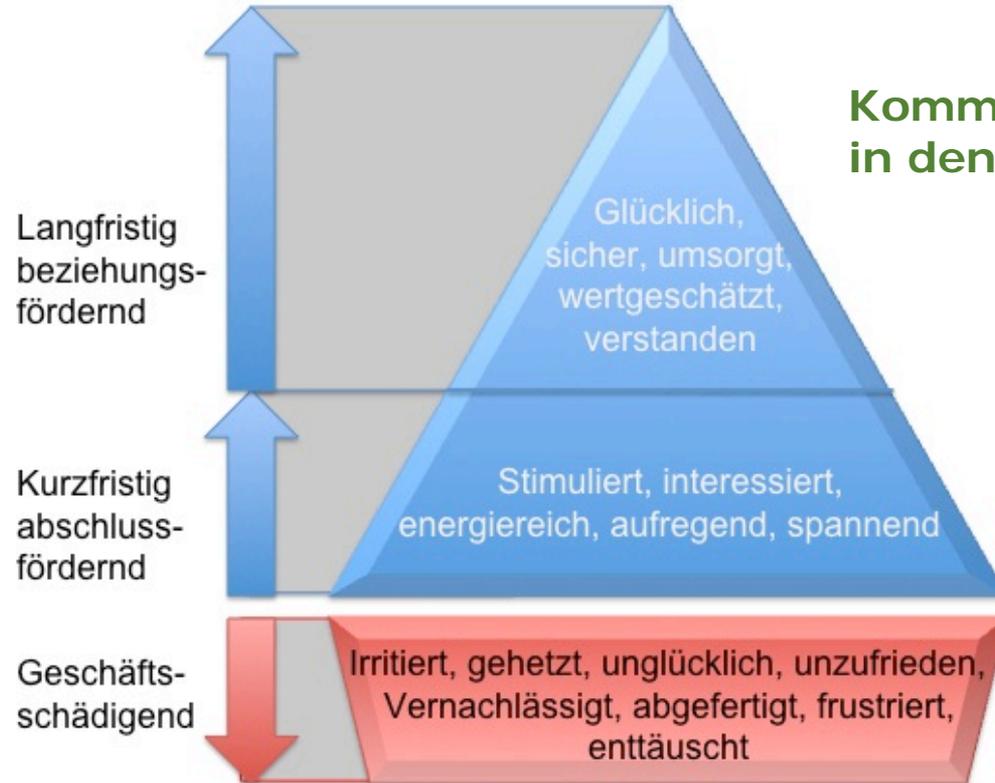
Google Machine Learning
 Achieving Higher Word Accuracy, 2013-2017



Die Welt hat sich verändert – Netzwerke gewinnen an Bedeutung!



Wer Empfehlungen will, muss seine Kunden langfristig glücklich machen!



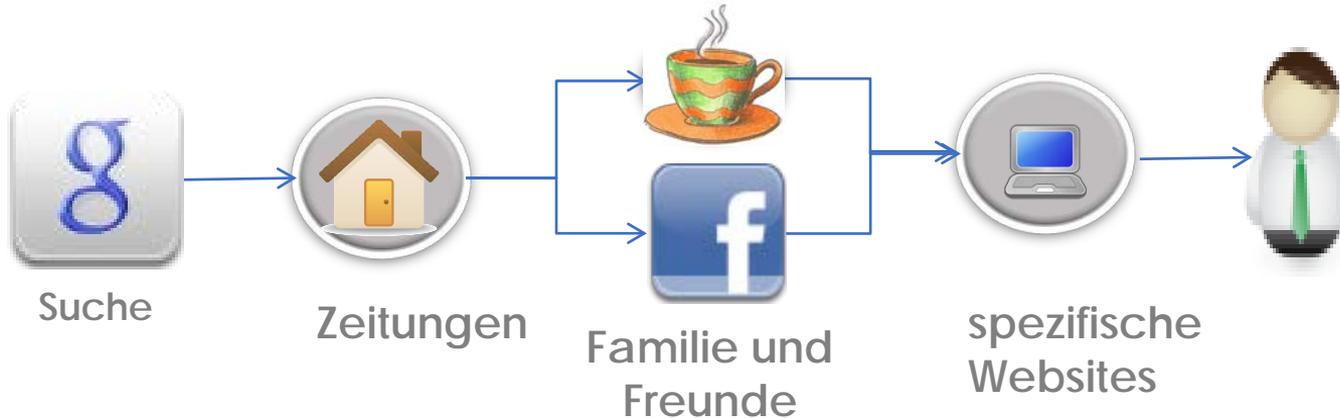
Kommunikation muss in den Kontext passen!

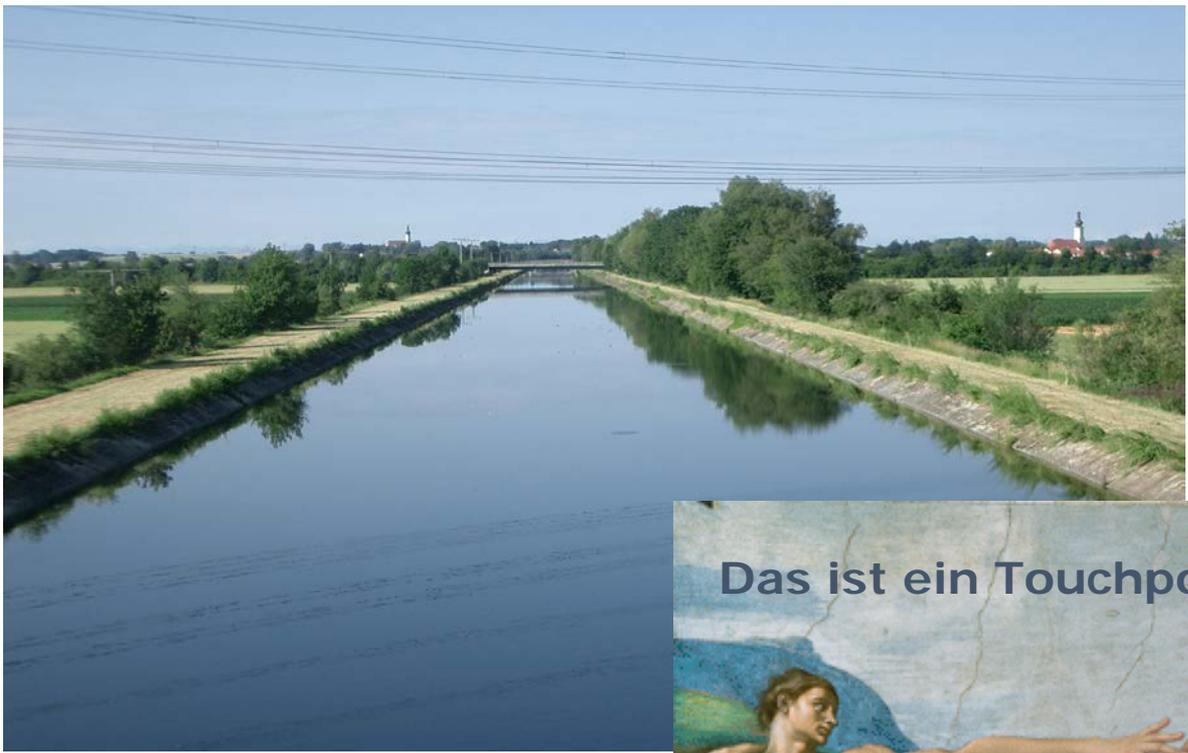


Das ist Super Granny!

"Super Granny" und der Wandel....

- Bedürfnis: einen Event mit 4 Enkelkindern besuchen...





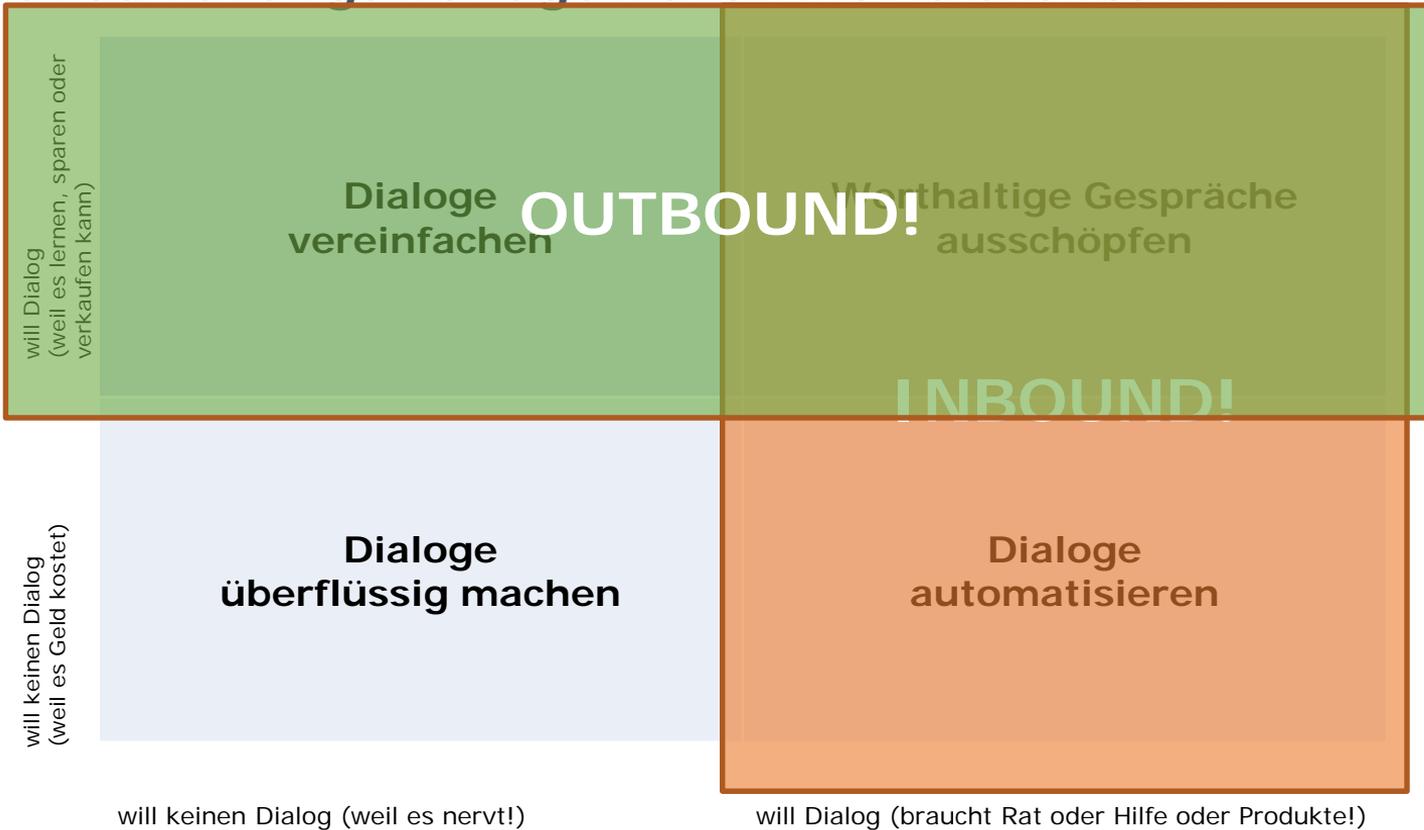
**Unternehmen
müssen
dramatisch
schneller
werden!**



**Beschäftigen Sie
sich mit Agilität!**

Kundenbeziehungsmanagement wird relevanter...

Das Unternehmen...



Der Kunde...

Zusammenfassend: Wie kann man Kunden begeistern?

- Versuchen Sie zu verstehen, wie Ihre Kunden entscheiden, wo sie sich informieren und wie sie kommunizieren.
- Lernen Sie digitale Plattformen kennen. Beschäftigen Sie sich damit.
- Ein Grossteil der Kundenentscheidung spielt sich heute auf Smartphones ab. Nutzen Sie dieses Wissen.
- Erleben – Bewerten – Weiterempfehlen!
- Hören Sie genau zu, was Ihre Kunden Ihnen sagen – und reagieren Sie schnell!



Und wenn Sie das jetzt gut fanden...

... dann gibt es noch was zu lesen!

**Danke fürs Zuhören,
bei Fragen: einfach fragen!**

25. 29. September 2017

