

Fact-Sheet zum Vortrag:

100 % KUNDISCH

Mehr muss nicht sein — aber auch nicht weniger!

KUNDISCH ist die Kunst, dem Kunden an allen relevanten Schnittstellen zu vermitteln, dass man ihn mehr liebt als die eigenen Produkte, Angebote, Lösungen und Leistungen. Doch viele Unternehmen, die KUNDENORIENTIERUNG großschreiben, sind im Kern nicht kundenorientiert bzw. patzen an entscheidenden Punkten. Zur Bestätigung genügt oft ein kurzer Blick auf die Firmenwebsite, in die Prospekte, Angebote oder ein Besuch der Verkaufsräume.

Bei allem dreht es sich immer um den Kunden, denn ohne Kunden sind alle Angebote eines Unternehmens, mögen sie noch so herausragend sein, wertlos. Großartige Lösungen und Leistungen brauchen großartige Mitarbeiter für die passenden Kunden. Letztlich geht es dabei immer um die gezielte Trennung von Interessenten und Un-Interessenten. Denn eines ist sonnenklar – man kann es nicht allen gleichermaßen recht machen.

KUNDISCH ist somit keine Strategie oder Taktik. Es ist eine grundsätzliche Geisteshaltung. Es geht um Innovation, Begeisterung, Liebe, Hingabe und die Art und Weise, wie diese Werte im großen Gesamtpaket präsentiert werden.

Am Ende zählt weniger, was man selbst über sich und seine Angebote weiß – entscheidend ist, was Kunden wissen.

Aber beinahe noch wichtiger ist die Geschichte, die mit dem Unternehmen, seinen Angeboten, Lösungen und Leistungen und den Menschen im Unternehmen in Verbindung gebracht wird. Diese Geschichte und die daraus resultierenden einzelnen Kundenerlebnisse sind es, die im Gedächtnis und in der Kommunikation der Kunden weiterleben – und so die Wahrnehmung des Gesamtbilds formen.

Vortrag mit Präsentation

- 45 bis 90 Minuten Dauer
- Sprache: deutsch
- Keynote-/PowerPoint-Präsentation
- Videoeinbindung
- Publikumsinteraktion
- Live-Intervention
- Inspirationskarte als Give-away für alle Teilnehmer

Inhalt

Schwerpunkte nach Absprache. Folgende Inhalte erwarten die Teilnehmer:

- Fragen verändern den Fokus
- Die Qualität der Fragen entscheidet über die Qualität der Antworten
- Die Phasen der Veränderung
- KUNDISCH kommunizieren – der Teufel steckt im Detail
- Der Darsteller, die Story, die Bühne und das Publikum
- Drama, Baby ... Drama!
- Märkte, Spielregeln und Neue Regeln
- So (er)kennen Sie Ihr Publikum
- Wie Kunden Teil der Story werden
- Alles für den Kunden
- Wie Unternehmen richtig lecker werden
- Maulwurfshügel, Berge und 7 Zwerge
- Was haben eigentlich Kunden davon, dass es Ihr Unternehmen, Ihre Lösungen, Ihre Leistungen gibt?
- Wie wollen SIE in den Erzählungen Ihrer Kunden auftauchen?
- Die große Bühne bereiten
- Wenn der Erfolg dreimal klingelt
- Die Moral Ihrer Geschichte
- Jeder Schritt zählt
- Der große Überblick und das Avocado-Prinzip

Anschließend (wenn gewünscht) Diskussion bzw. Frage-und-Antwort-Runde.

Technik & Ablauf

- Als Technik benötige ich nur einen Beamer mit Anschluss für mein iPad (VGA-Anschluss) oder MacBook Air (VGA- oder DVI-Anschluss) mit Tonabnahme über 3,5-mm-Klinke. Die Steuerung meiner Präsentation erfolgt über mein iPhone oder über die Fernbedienung am MacBook Air.
- Als Mikrofon für die Sprache bevorzuge ich bei größeren Räumen ein Funk-Headset-Mikrofon.
- Für Fragen aus dem Publikum ist ggf. je nach Raumgröße ein Handmikrofon notwendig. Bitte denken Sie daran, dass jemand dem Zuschauer das Mikrofon reichen muss.
- Für eine spontane Live-Intervention benötige ich ggf. ein Flip-Chart.

Weitere Infos zu den Anforderungen nach Absprache.

Vita Marc Perl-Michel – Fokusveränderer.

Neuer Fokus! Neue Ideen!

Für eine gute Idee braucht man eine neue Sichtweise und viele gute Ideen. Da zählt jeder einzelne Impuls!

Mein Name ist Marc Perl-Michel. Ich bin Jahrgang 1966 und in gewisser Weise interessiere ich mich seit meinem fünften Lebensjahr für Kundenorientierung und -begeisterung – ja, wirklich!

Anfang bis Mitte der 80er Jahre habe ich eine klassische kaufmännische Ausbildung in einem Baumaschinengroßhandel absolviert. In dieser Zeit kümmerte ich mich maßgeblich um die Werbung und sorgte mit Aktionen dafür, dass das Geschäft läuft. Gleichzeitig erhielt ich Weiterbildungen in Sachen Vertrieb und lernte unter anderem EKS kennen und lieben.

Seit 1988 bin ich selbstständiger Werbe- und Marketingberater. Ich habe in der Praxis – und auf die absolut harte Tour – gelernt, was funktioniert und was nicht. In der Folgezeit habe ich mit Wissen und Können viele Kunden aus Industrie, Technik, EDV und Handel über viele Jahre bei ihren Projekten begleitet. Ab 1998 begann ich mein Angebot mehr in Richtung Coaching & Beratung aus- und umzugestalten, und ab diesem Zeitpunkt war mir auch klar, dass ich meine Themen als Referent auf die Bühne bringen wollte. Das mache ich seit 2002 bis heute.

Ich blicke auf über 30 Jahre Bühnen- und Publikumserfahrung zurück, denn seit Jugendzeiten habe ich mich für die Zauber Kunst begeistert und wurde bis 2005 immer wieder im gesamten deutsch- und englischsprachigen Raum mit Bühnen- und Close-up-Programmen für Firmenveranstaltungen gebucht.

Darauf können Sie sich verlassen:

- Es wird spannend,
- unterhaltsam,
- interessant,
- informativ und
- in jedem Fall unvergesslich.