



*Gerne bin ich für Sie der Vortragsredner,  
der Ihre Mannschaft mit einem  
neuen Fokus und guten  
Ideen entzündet!*



# Worauf es in Zukunft wirklich ankommt

## Unternehmen:Zukunft Worauf es in Zukunft wirklich ankommt

Werfen Sie einen Blick über den Tellerrand in Richtung Zukunft. Entdecken Sie, was kommt, was in den Kinderschuhen steckt, worauf es ankommt und wie Sie sich vorbereiten, um weiterhin 100 % KUNDISCH zu sein.

In den kommenden Jahren verändert sich in Produktion und Konsum einmal mehr alles – absolut alles! Kein Stein bleibt auf dem anderen, alles ist in Bewegung und künftig agieren wir in einem vollkommen neuen Spannungsdreieck aus Innovationen, gesellschaftlichen Veränderungen und Nachhaltigkeit.

Klingt dramatisch? Ist es auch!

Die ersten Auswirkungen spüren wir schon heute – und nicht jedem gefallen die Veränderungen. JETZT ist der beste Zeitpunkt, um sich mit der Zukunft zu beschäftigen.

Unter der großen Überschrift Industrie 4.0 und Marketing 4.0 formieren sich aktuell Standards, Schnittstellen und Lösungen, die viele Veränderungen, eine Menge an Herausforderungen und sehr viele neue Möglichkeiten mit sich bringen. Doch das ist nur der Anfang – was kommt dann?

Erleben Sie in diesem Vortrag was kommt, worauf es in Zukunft ankommt, was Sie schon heute tun können und warum KUNDISCH eine weitere Bedeutungsdimension bekommt, die Sie nicht verpassen dürfen.

## Inhalt

### Schwerpunkte nach Absprache.

#### Folgende Inhalte erwarten die Teilnehmer:

- Die Phasen der Veränderung
- Innovationen durch einen veränderten Fokus
- Unmöglich ist nur ein Wort mit einer entsprechenden Geisteshaltung
- Neue Wege, um Kunden zu begeistern und Waren/Dienstleistungen zu verkaufen
- Meine Daten gehören mir ... das Schreckgespenst der digitalen Privatsphäre
- Generation Y–Z + x ...
- Herausforderung Treibhausklima für begeisterte Mitarbeiter
- Wie verändern sich Arbeitsplätze und welche verschwinden?
- Virtuelle Restaurants liefern Essen via 3D-Drucker und andere Innovationen, an denen heute schon gearbeitet wird
- Auslaufmodell Individualverkehr, Finanzdienstleister, Steuerberater, Anwälte & Co.
- Unbequeme Wahrheiten, die wie ein großer rosa Elefant mitten im Raum stehen
- Wo und wie werden KIs (künstliche Intelligenzen) unser Leben beeinflussen – und wie tun sie es schon heute?
- Von Grund auf neu denken, planen, aufbauen und handeln
- Was würde sich ändern, wenn Profite und Shareholder Value nicht mehr so wichtig sind und Geld generell keine Rolle mehr spielt?
- Nachhaltigkeit muss sein, sonst schaffen wir uns aus Versehen vielleicht noch selbst ab

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



# Wo der Zauber beginnt

## Wo der Zauber beginnt Was man vom Konzern mit der Maus alles lernen kann

Erleben Sie, wie Disney in seinen Themenparks, Hotels und Restaurants Gäste total begeistert, und entdecken Sie, was man von dem Konzern mit der Maus alles in Sachen Kundenbegeisterung, Kreativität, Vertrieb und Marketing lernen kann.

Disney-Themenparks sind perfekte Entertainment- und Erlebniswelten. An allen relevanten Schnittstellen versteht man es hervorragend, Gäste zu unterhalten, zu begeistern und dabei natürlich gute Umsätze und Gewinne zu erwirtschaften.

Das Schönste dabei ist: Gäste kommen gerne immer wieder, bringen neue Gäste mit, werden zu Fans und berichten begeistert in ihrem Umfeld über das Erlebte. Bei all dem sind sie gerne bereit, mit einem Lächeln im Gesicht sehr viel Geld im Park zu lassen.

Mit anderen Worten ... Disney muss hier etwas absolut richtigmachen.

Um das all zu verstehen ist es ratsam, sich Prozesse, Abläufe, kleine Details und ein großes Erbe genauer anzuschauen. Es ist nicht nur das, was Disney heute ist. Auch die Geschichte steht für ein Fundament, das vieles möglich macht. Der Zauber entfaltet bei den Gästen seine volle Wirkung – doch die Vorbereitung für diesen Zauber beginnt früher ... sehr viel früher.

Genau darum geht es. Es sind fundamentale Grundprinzipien, aber auch die grundsätzliche Herangehensweise, die den Unterschied ausmachen. Die Gäste und die Story – sowie die Art und Weise, wie diese lebendig wird –, stehen immer an erster Stelle. Von da an wird in den blauen Himmel hinein das Unmögliche möglich gemacht – der Zauber beginnt und Träume werden wahr.



## Inhalt

### Schwerpunkte nach Absprache.

### Folgende Inhalte erwarten die Teilnehmer:

- Die Magie entsteht im Team
- Zuerst die Story, dann die Attraktion
- Jedes Detail erzählt einen Teil der Geschichte
- Jeder ist für Kundenbegeisterung verantwortlich
- Zeichen erkennen, Lösung anbieten und Begeisterung stiften
- Traditionen in Standards verwandeln, diese mit und für Kunden leben und kontinuierlich weiterentwickeln
- Kreativität ist ein Prozess, bei dem man ins Blaue hinein verrückt sein darf
- Wage das Unmögliche, damit das Mögliche Realität wird
- Kunden sind Gäste ... keine Beute!
- Controlling, Controlling, Controlling – seit Jahrzehnten Big Data in Reinkultur
- „Content is King“ – die Macht einer packenden Geschichte und der Zauber einer wirkungsvollen und emotionalen Inszenierung
- Wie wollen Sie in den Erzählungen Ihrer Kunden auftauchen?
- Wie Mitarbeiter zur Marke des Unternehmens werden
- Der Schritt vom Service-Design hin zu wahrer Herzlichkeit
- Gib deinen Traum niemals auf
- Weil Walt Disney das heute Existierende gesehen hat, ist es Wirklichkeit geworden

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



## 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.



## 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
- Der große Überblick und das Avocado-Prinzip

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

### Marc Perl-Michel – Fokusveränderer. Neuer Fokus! Neue Ideen!

Viele meiner Zuhörer bezeichnen mich gerne als Fokusveränderer. Ihrer Auffassung nach gelingt es mir extrem gut, sie mit meinem Avocado-Prinzip® einen Blick über den Tellerrand werfen zu lassen, um so das eigene Unternehmen, eigene Produkte oder Dienstleistungen mit einem vollkommen neuen Fokus zu betrachten.

Ich sammle jeden Tag viele gute Ideen und bringe diese als professioneller Vortragsredner so auf den Punkt, dass die Veranstaltung einen bleibenden positiven Eindruck hinterlässt.

#### Erfahrung pur ...

Mit gut 30 Jahren Berufs- und Bühnenerfahrung und über 10 Jahren als Vortragsredner freue ich mich jedes Mal auf neue Herausforderungen.

Das hält gedanklich frisch, lässt mich immer wieder querdenken und ich habe so die Chance, um regelmäßig Unternehmer und Menschen in Führungspositionen mit fokusverändernden Impulsen zu inspirieren und zum Unternehmen zu motivieren.

#### Darauf können Sie sich verlassen ...

- Meine Vorträge sind absolut authentisch,
- ich vermittele Wissen und Erfahrungen unterhaltsam und inspirierend und mit einem motivierenden Infotainment-Mix,
- ich setze Impulse so, dass diese in den Köpfen meiner Zuhörer zünden und
- ich agiere auf und hinter der Bühne absolut professionell denn ich weiß, wie enorm wichtig die Veranstaltung für meine Klienten ist.

Stellen Sie sich nun vor, wie die Teilnehmer Ihrer Veranstaltung spannende Themen auf höchst unterhaltsame und unvergessliche Art und Weise erleben, wertvolles Wissen tanken, mit Anregungen aus der Praxis inspiriert und mit wertvollen Ideensplittern für die Praxis motiviert werden.

Das Ergebnis wird Sie und Ihre Gäste garantiert begeistern.



### Veröffentlichungen

Regelmäßig veröffentliche ich Beiträge in meinem Blog auf [www.100ProzentKUNDISCH.de](http://www.100ProzentKUNDISCH.de), und auch in meinem Podcast können Sie mich regelmäßig mit Beiträgen hören. Hier erleben Sie Interviews mit namhaften Beratern, Autoren und Unternehmern.

Ich bin Autor der Bücher *13 Ideen, damit Unternehmen wirklich Spaß macht*, *Zauber/system*, *Jeden Tag eine gute Idee* und des Hörbuchs *So werden Kunden zu Fans*.

Zusätzlich bin ich Herausgeber des erfolgreichen E-Books *Mehr Erfolg als Unternehmer*, das in Zusammenarbeit mit rund 50 führenden Top-Autoren entstanden ist, und ich gebe einen eigenen Fernkurs für Unternehmen mit dem Titel *Mission: Kundengewinnung – So bringen Sie Ihre PS auf die Straße* heraus. Außerdem zeige ich mit einem Positionierungsworkshop als Online-Lehrgang sehr eindrucksvoll, wie jeder in weniger als 10 Sekunden seine Botschaft wirkungsvoll präsentieren kann.



„Habe Marc Perl-Michel als sehr angenehmen kompetenten Gesprächspartner bei Interviews und Zusammenarbeiten erlebt. Von daher freue ich mich, dass er Unternehmen mit tatkräftigen Inhalten zur Seite steht. Weiterhin viel Erfolg :o).“

Martin Limbeck

„Zu Herrn Marc-Perl Michel fallen mir spontan drei Begriffe ein: Authentisch, ehrlich und sympathisch. Vor allem ist sympathisch, dass er u.a. seine Gesprächspartner offen an seinen langjährigen Erfahrungen und seinem umfangreichen Wissen teilhaben lässt. Wer mit ihm spricht weiß sofort, nicht nur Unternehmen, sondern jedes Gespräch mit Marc Perl-Michel macht Spaß.“ Stefan Hagen

„Marc Perl-Michel gehört zu den seriösen Vertriebsexperten. Ich kenne und schätze ihn seit Jahren. Wenn jemand vertrauenswürdig ist, dann er. Sehr empfehlenswert!“

Stéphane Etrillard

„Ich bin beeindruckt welches Know How Sie über die Jahre aufgebaut haben. Wir verwenden oft in Coaching Ihre Ansätze und sind sehr erfolgreich mit dem was wir tun. Vielen Dank dafür!“

Lars Niwar

„Marc Perl-Michel schaut immer über den Tellerrand. Bildstark, humorvoll und mit einem wachen Auge für gute Kooperationen und Ergänzungen durch andere Fachthemen und -personen, Klasse!“

Katja Kerschgens

„Ich kenne Marc Perl-Michel seit 1992 und ich schätze seine Arbeit, seine Professionalität, sein Einfühlungs- und Durchhaltevermögen sehr. Bei den verschiedensten Projekten und Aufgabenstellungen hat er mir immer wieder mit Rat, Tat und jeder Menge guter Ideen zur Seite gestanden und so geholfen, dass aus Ideen Erfolge wurden. Vielen lieben Dank und ich wünsche Ihnen weiterhin eine erfolgreiche Zukunft.“

Dr. h.c. Hans Biermann,  
GEKA mbH

„Absolut super. Für den Aufbau und die Weiterentwicklung unerlässlich.“

Detlev Soekeland

„Eine Pflichtveranstaltung für jeden, der mit Kunden zu tun hat und in der Kundenakquisition tätig ist.“

Harald Albert

„Möchten Sie auf äußerst unterhaltsame Weise erfahren, wie Sie sich und Ihr Unternehmen effektiv zu einer einprägsamen Marke werden, dann besuchen Sie diesen Vortrag.“

Diana Kukulies

„Marc Perl-Michel fasziniert mich!“

Sein umfassendes und stets aktuelles Know-How in Fragen der optimalen Positionierung, kann er so vermitteln, dass Menschen in der Lage sind sein Wissen für sich sofort und wirksam umzusetzen. Seine unternehmerische Kompetenz, ergänzt durch ein hohes Einfühlungsvermögen in Menschen und Aufgabenstellungen, macht ihn sympathisch.

Ich kann jedem Unternehmer nur empfehlen das Gespräch mit ihm zu suchen, es lohnt sich wirklich!

5 Sterne für Herrn Marc Perl-Michel :-))“

Jörg Laubrinus

„Marc Perl-Michel ist im Sinne aller meiner geschriebenen Worte ein wirklicher Fokusveränderer!“

Peter M. Fischer

„Neue Wege, neues Denken, andere Sichtweisen“

Siegfried Schuster

„Im Vergleich zu anderen Vorträgen war dieser Vortrag besser. 5 Sterne!“

Ricarda Schuster-Niedner

„Vortrag von ganz großer Klasse.“

Christa Ruf

„Fünf Sterne: Absolutes Muss für jeden, der erfolgreich sein oder werden möchte.“

Sibylle Müller-Klietsch

„Der Vortrag ist außergewöhnlich gut. Unbedingt hingehen.“

Bernd Brenner

„Eine kompakte Erfolgsberatung in Form eines Vortrags. Aktivierend.“

Michael Zimmer

„Hier bekommst Du Impulse für Positionierung und Kundenbegeisterung“

David Frühauf

„Super Redner, spannender Vortrag, Realitätsnähe.“

Christian Backhaus

„Motivation endlich lange gewünschte aber liegen gebliebene Dinge anzupacken“

Frank Kreuzberger

„Wenn Dir auch als alter Hase im Vertrieb langsam die Ideen ausgehen – Marc Perl-Michel schaltet Dir neue Synapsen zusammen.“

Andrea Moseler

„Im Vergleich zu anderen Vorträgen war dieser Vortrag besser. Es werden praxisnahe Tipps und Empfehlungen gegeben.“

Peter M. Fischer

Peter Sedlmaier

„Im Vergleich zu anderen Vorträgen war dieser Vortrag der Beste! Fünf Sterne = absolut super!“

Markus Schnitger

„Außergewöhnlich“

Maren Heuer

„Herr Marc Perl-Michel ist angenehm anders als alle Anderen.“

Silke Maier

**Kunden schätzen meine Professionalität sowie meine unkomplizierte und flexible Art.**

**Ich brauche nur eine Bühne und ein Publikum ... für die inspirierenden Inhalte und die gute Stimmung Sorge ich.**

**Lehnen Sie sich einfach entspannt zurück und genießen Sie die Show.**



**Büro Berlin/Brandenburg** (Firmensitz)  
Marc Perl-Michel  
Burggrafenstr. 38  
DE-14974 Trebbin bei Berlin

**Büro Hannover** (Postanschrift)  
Marc Perl-Michel  
Krügerskamp 53  
DE-30539 Hannover

**Kontakt**  
post@marc-perl-michel.de  
www.marcperlmichel.de  
Skype: m.perlmichel  
Facebook: Marc Perl-Michel  
Twitter: twitter.com/marcperlmichel

Fon: +49.(0)511.37 36 39 00