

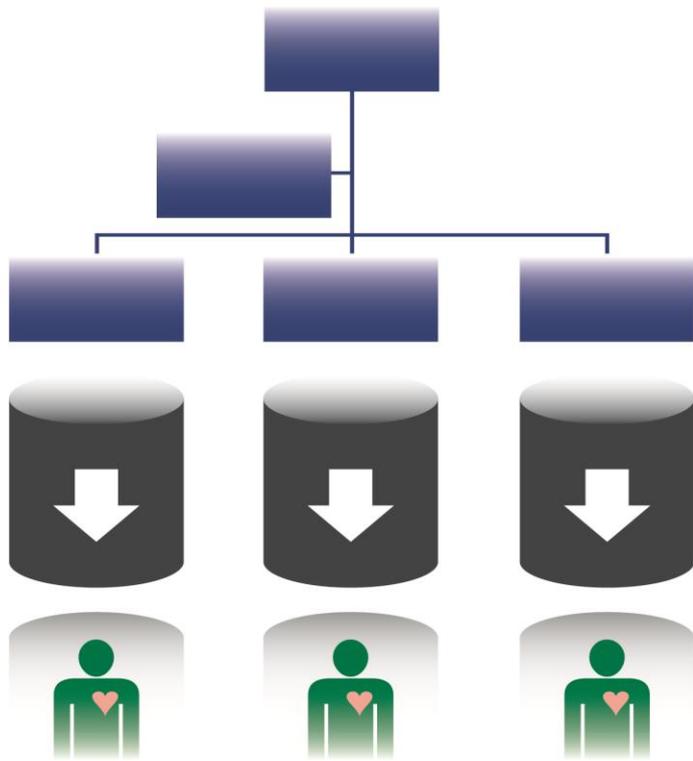
The background features several 3D-style red hearts of varying sizes and orientations. A white rectangular box is positioned in the upper left, containing the main text. The text 'Touchpoints' is in a large, bold font with a red-to-orange gradient. Below it, the subtitle 'Auf Tuchfühlung mit den Kunden von heute' is in a solid orange font.

# **Touchpoints**

**Auf Tuchfühlung mit  
den Kunden von heute**



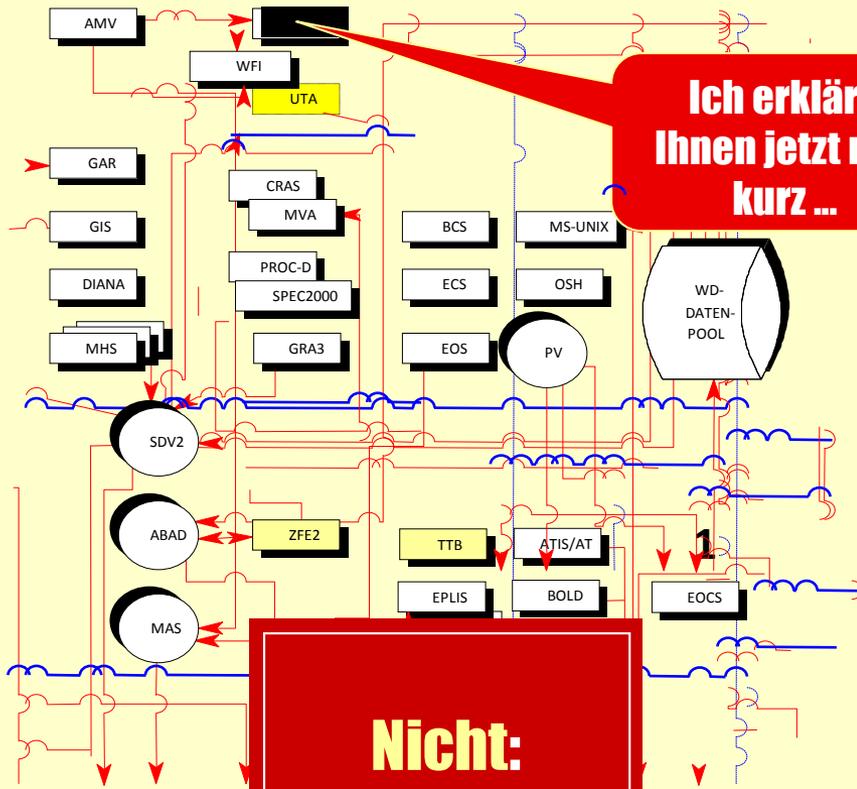
# Analog | Web 1.0







# Aus Sicht des Kunden betrachtet ...



Ich erkläre  
Ihnen jetzt mal  
kurz ...

**Nicht:**  
Was Sie  
machen

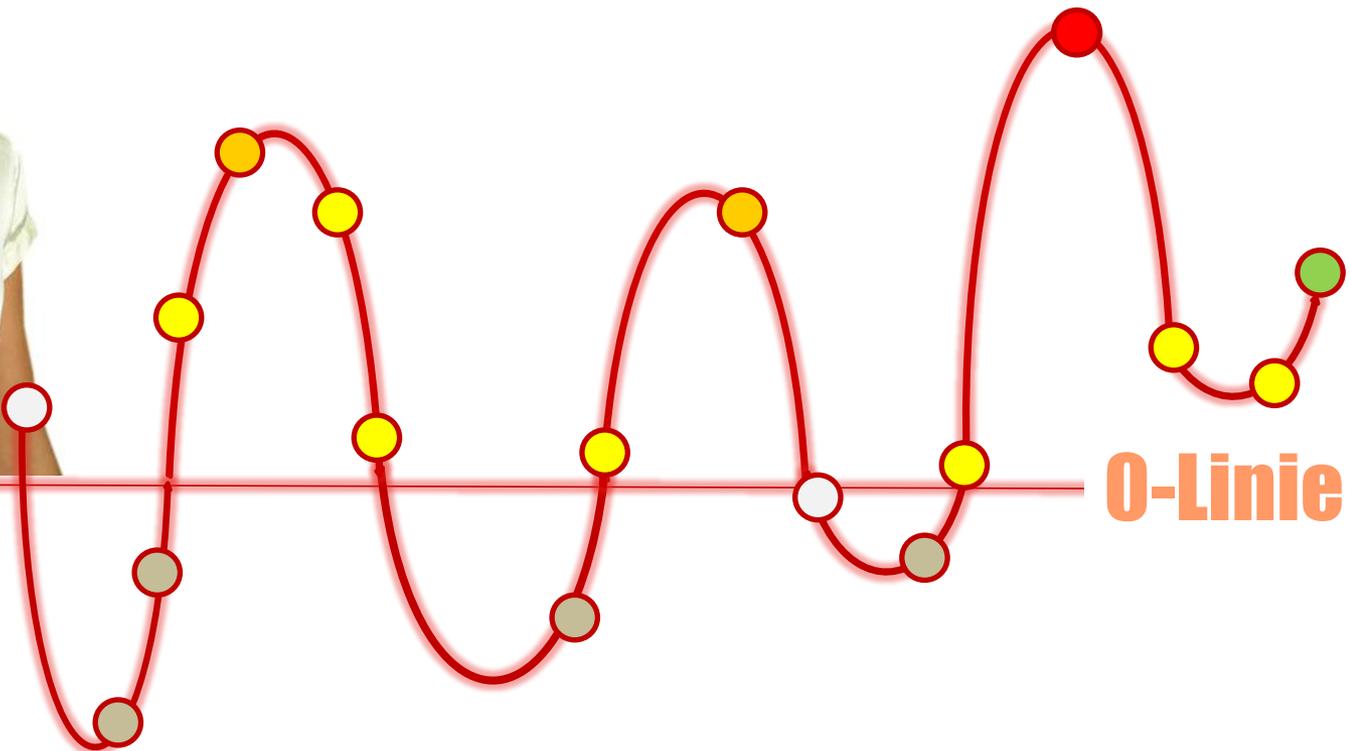
**Sondern:**  
Wie er Sie  
wahrnimmt



**Begeisterung**

**Enttäuschung**

**0-Linie OK**



# Der CTMP<sup>®</sup> Customer Touchpoint Management Prozess

**IST**

**SOLL**

**AKTION**

**MONITORING**

**Identifizieren  
der Kunden-  
kontaktpunkte**

**Was würden  
welche Ziel-  
kunden wollen?**

**Planen von  
relevanten  
Maßnahmen**

**Erfolgs-  
kontrolle:  
Wie war's?**

**Analysieren  
der jeweiligen  
Ist-Situation**

**Was können /  
wollen wir  
zukünftig tun?**

**Umsetzen  
prioritärer  
Maßnahmen**

**Prozess-  
optimierung:  
Was nun?**

# Das neue Business-Mantra:



**Sei wirklich gut,  
und bring die Leute dazu,  
dies vehement  
weiterzutragen!**

Anne M. Schüller

# TOUCH POINTS

Auf Tuchfühlung  
mit dem Kunden  
von heute

Managementstrategien für  
unsere neue Businesswelt

GABAL

Anne M. Schüller

# DAS TOUCH POINT UNTER NEHMEN

Mitarbeiterführung in unserer  
neuen Businesswelt

GABAL

**Viel  
Erfolg!**

[www.anneschuesser.de](http://www.anneschuesser.de)

[www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)

<http://blog.anneschuesser.de>

<http://twitter.com/anneschuesser>

<http://facebook.touchpoint-management.de>