

## Pressemeldung

# Hörbuch über das Meistern von Kundenkontakten: Touch! Point! Sieg!

Die Digitalisierung und das mobile Internet haben die Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden grundlegend verändert. Die entscheidenden Fragen dabei: Wie gelingt es, in diesen neuen Zeiten die zunehmende Vielfalt der Kundenkontakte zu meistern? Wie kann man auch heute noch die Menschen berühren und somit wertvolle Pluspunkte sammeln? Und wie muss ein Anbieter fortan aufgestellt sein, um schließlich den Sieg zu erringen? Die Hörbuch-Edition ‚Touchpoints‘ von Anne M. Schüller, Bestsellerautorin und Vordenkerin in Sachen Touchpoint-Management, gibt eine Fülle von Antworten darauf.

Auf insgesamt acht CDs wird umfassend erläutert, was veraltet und was neu ist in Management, Service, Sales und Marketing, und wie unsere neue Businesswelt wirklich tickt. Unkompliziert, auf heitere Weise und überaus praxisnah wird auch gezeigt, wie man vollends loyale Kunden gewinnt, und wie sich über emsige Fans und aktive Weiterempfehlen das Neugeschäft sichern lässt. Die internen Rahmenbedingungen, die nötig sind, um diese hehren Ziele zu erreichen, werden ebenfalls ausführlich besprochen. Hierzu hat Managementconsultant Schüller zwei Konzepte entwickelt, die sich in Form vierstufiger Prozesse umsetzen lassen: das Customer-Touchpoint-Management, das die Kundenbeziehungen in unseren Zeiten von 'social' und 'mobile' passend gestaltet, sowie das Mitarbeiter-Touchpoint-Management, das die Beziehungen zwischen Führungskraft und internen Kunden neu strukturiert. Zahlreiche Checklisten sowie ein reicher Fundus an Beispielen und Tipps verdeutlichen, wie beides ganz genau funktioniert.

Das gleichnamige Buch zum Thema war monatelanger Bestseller in Deutschland, Österreich und der Schweiz und wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres gekürt. Außerdem erhielt es den Deutschen Trainerbuchpreis 2012. Weitere Informationen: [www.touchpoint-management.de](http://www.touchpoint-management.de)

ca. 1910 Anschläge. Fotos und Grafiken auf Anfrage gern. Abdruck frei.

## Das Hörbuch



Anne M. Schüller: **Touchpoints**  
Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute  
Managementstrategien für unsere neue Businesswelt  
ungekürzte Hörbuchfassung, 8 CDs, Gabal, 2013  
ISBN 978-3-86936-501-5, € 49,90 / CHF 62.50

## Zur Person



Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, zehnfache Buch- und Bestsellerautorin und Businesscoach. Die Diplom-Betriebswirtin gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing und ein kundenfokussiertes Management. Sie zählt zu den gefragtesten Referenten im deutschsprachigen Raum und ist Gastdozentin an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft. Sie schreibt regelmäßig Kolumnen und Fachbeiträge in der Wirtschafts- und Fachpresse. Wenn es um das Thema Kunde geht, gehört sie zu den meistzitierten Experten. Weitere Infos: [www.anneschuessler.com](http://www.anneschuessler.com)

**Anne M. Schüller steht für Interviews, Fachartikel und Kolumnen gern zur Verfügung.**

## Kontakt

Anne M. Schüller  
Anne Schüller Marketing Consulting  
Office: 0049 89 6423 208  
Mobil: 0049 172 8319612  
[info@anneschuessler.de](mailto:info@anneschuessler.de)  
[www.anneschuessler.com](http://www.anneschuessler.com)