



**Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern**



**Download**



**Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern

*Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti*

**Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern** Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti

 [Download Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phäno ...pdf](#)

 [Online lesen Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phä ...pdf](#)

## **Downloaden und kostenlos lesen Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti**

---

36 Seiten

Kurzbeschreibung

Weisst du, was deinen Kunden alles passiert, wenn sie Produkte und Dienstleistungen deines Unternehmens kaufen oder nutzen? Erleben sie das als herausfordernde Wanderung, als konfuse Irrfahrt, als abenteuerliche Schatzsuche, oder als gemütlichen Spaziergang?

Damit dein Unternehmen existieren kann, braucht es Kunden, die für seine Angebote bezahlen. Dies erreicht es entweder durch Produkte und Dienstleistungen, die es im Markt differenzieren, weil sie Kundenbedürfnisse besser erfüllen als diejenigen der Konkurrenz. Oder es hat Interaktionen und Prozesse, die ein hervorragendes Kundenerlebnis bieten. Dafür muss es seine Kunden verstehen: Wie kaufen und nutzen sie seine Angebote? Dieses Wissen erlangst du mit Customer Journeys.

Seit 1998 stellen wir von Stimmt die Kunden unserer Klienten in den Fokus. Unsere Erfahrung zeigt, dass du das Kundenerlebnis über alle Phasen des Entdeckens, Kaufens und Nutzens so gestalten kannst, dass Kunden lieber mit deinem Unternehmen auf eine Reise gehen als mit deinen Konkurrenten.

In diesem Toolkit zeigen wir dir, wie das funktioniert: Du analysierst die Customer Journey, erarbeitest Verbesserungsvorschläge und findest heraus, was sich für dich und deine Kunden lohnt. Zuletzt gestaltest du deine neue phänomenale Customer Journey aus Kundensicht. Über den Autor und weitere Mitwirkende Anita Eichholzer ist seit 2010 bei Stimmt AG und bringt als Design Managerin die gestalterische Perspektive ein. Sie kennt sich mit Design Methoden und Prozessen aus und kümmert sich unter anderem um Kundenbefragungen und Prototyping.

Glenn Oberholzer ist Partner bei Stimmt AG und hat 15 Jahre Erfahrung in der Gestaltung kundenzentrierter Unternehmen. Sein Fokus liegt in den Bereichen Innovation und Prozess-/Service Design vor allem in der Banken- und Versicherungsbranche. Als Pionier in der Schweiz zu den Themen rund um Customer Experience, Design Thinking und Brand Experience referiert er regelmässig an verschiedenen Hochschulen und Fachmessen.

Mit seinem strategischen Marken- und Vertriebs hintergrund sowie seiner Erfahrung in kundenzentrierter Innovation hat Sandro Ruberti zahlreiche führende Unternehmen dabei unterstützt, erfolgreiche Marktlösungen zu entwickeln. Weltklasse Workshops auf allen Managementstufen waren stets einer der zentralen Erfolgsfaktoren, um überlegene und einzigartige Kundenerlebnisse zu schaffen. Sandro Ruberti hat an der Universität St. Gallen den «Master in Business Innovation» abgeschlossen und lehrt als Dozent an der ZHAW im Bereich Customer Experience Management.

Download and Read Online Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti

#PVB02YLMH4K

Lesen Sie Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti für online ebook Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti Bücher online zu lesen. Online Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti ebook PDF herunterladen Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti Doc Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti Mobipocket Customer Journeys: Kunden verstehen und mit phänomenalen Customer Journeys übersättigte Märkte erobern von Anita Eichholzer, Glenn Oberholzer, Sandro Ruberti EPub