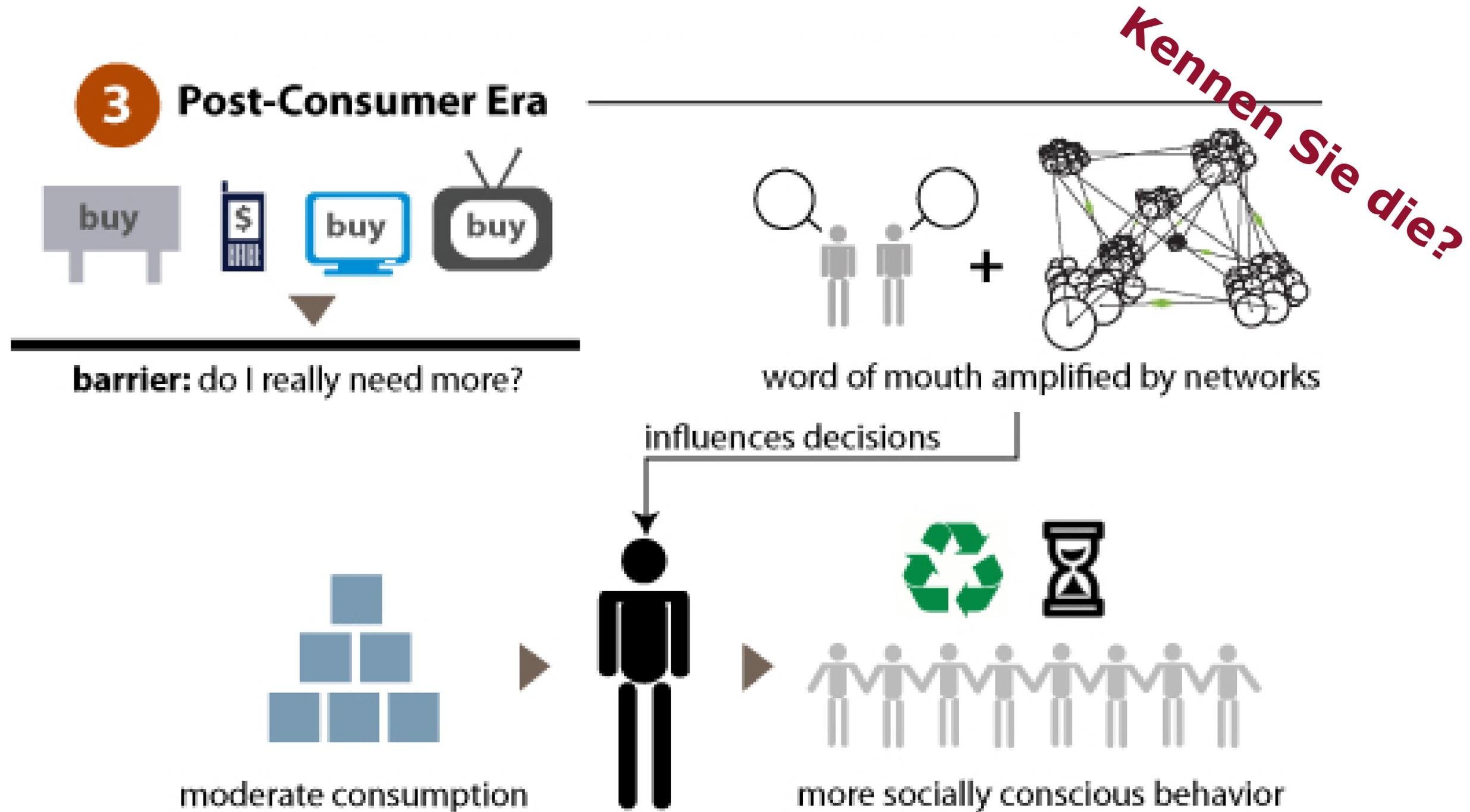
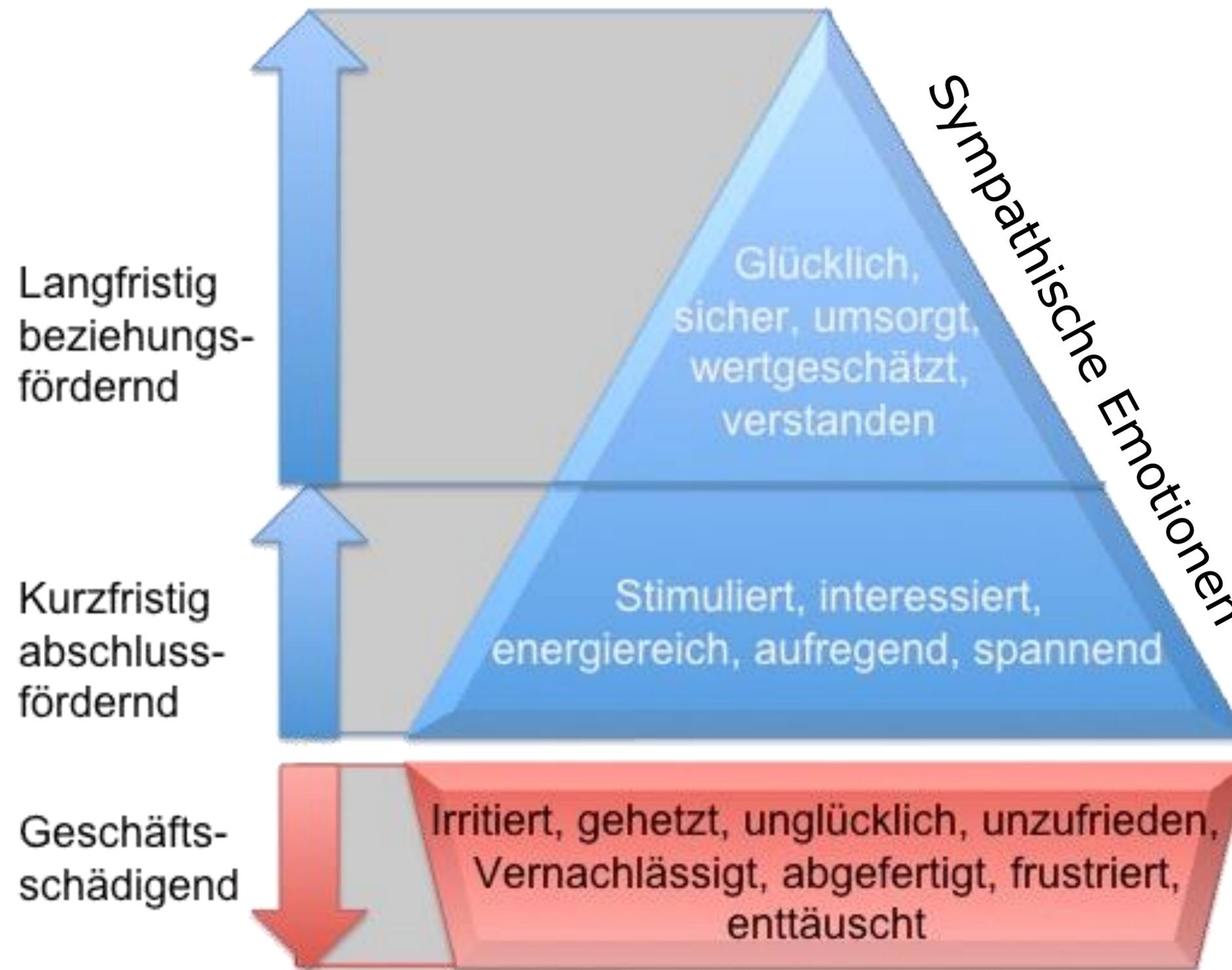




# Wie kommen wir in gesättigten Märkten eigentlich an Business?



Das hat offenbar etwas mit Emotionen zu tun...



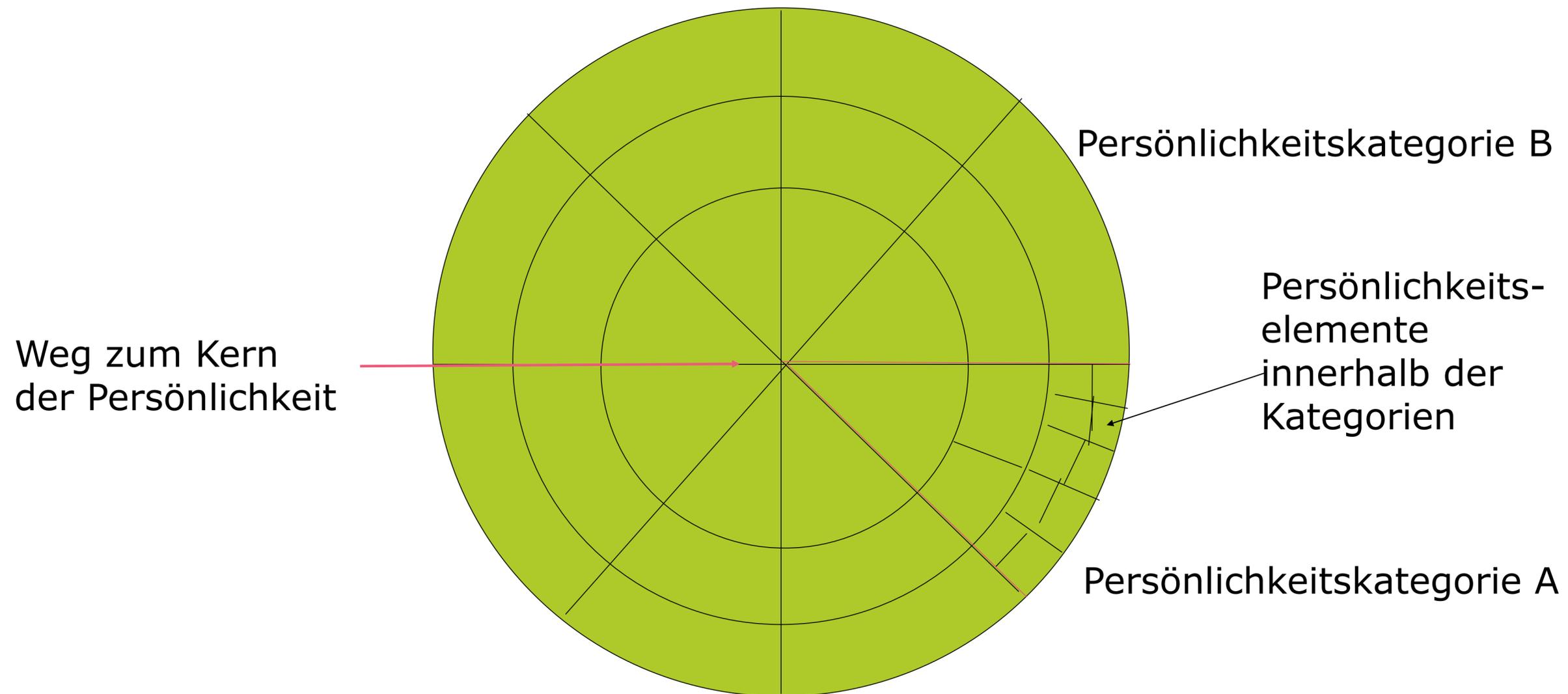
Wie wir Empfehlungen bekommen...



**Das ist ein Touchpoint!**

# Wie Touchpoints entstehen...

*Durchdringungstheorie:* Dieser Ansatz beschäftigt sich mit dem Aufbau der menschlichen Persönlichkeit:



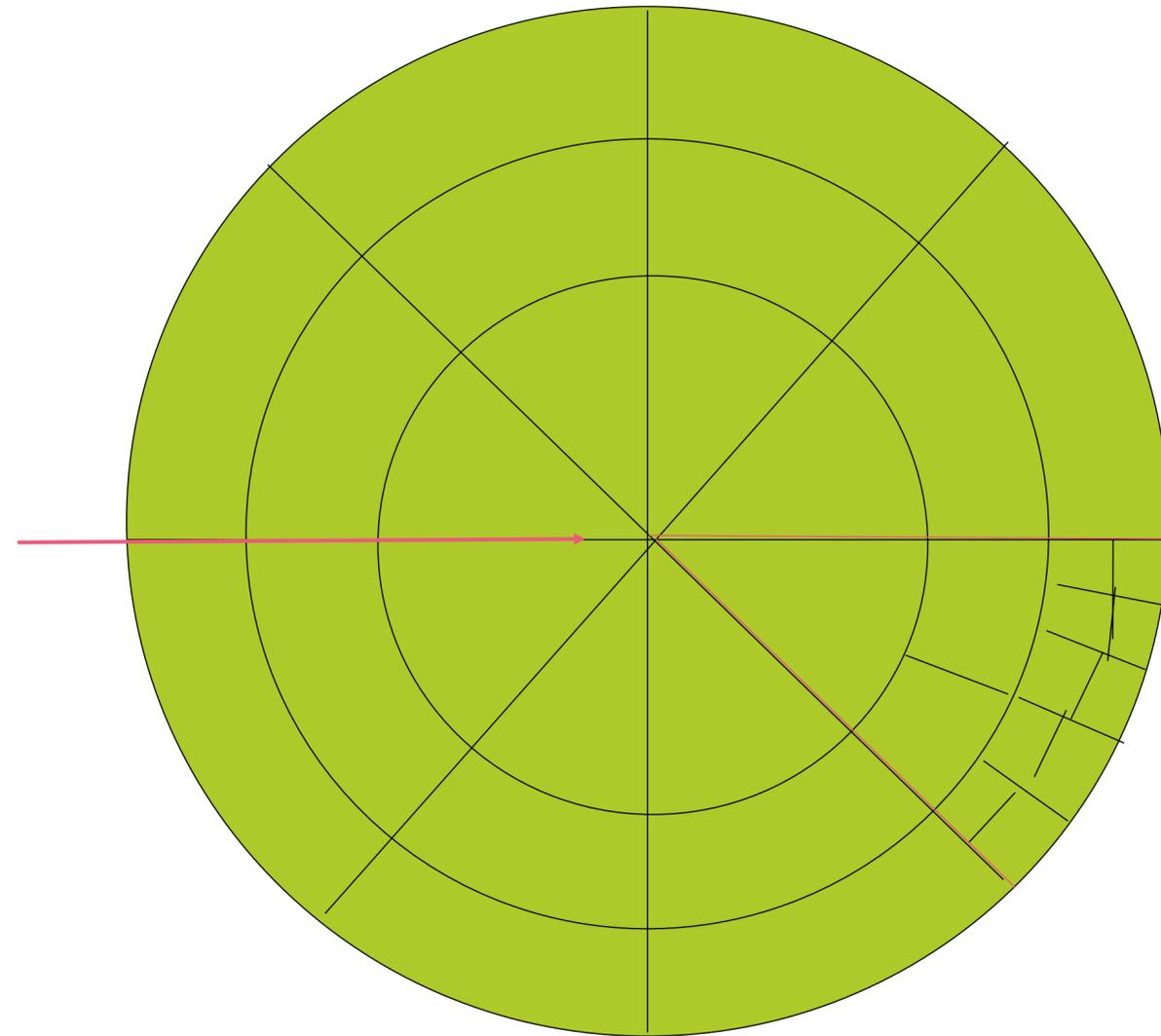
Quelle: Altman, I./Taylor, D. (1973)

# Vertrauen durch Kennenlernen!

8 Dimensionen auf dem Prozess der sozialen Durchdringung, vulgo:

„Was passiert beim *Kennenlernen*?“

- zunehmende Interaktionsvielfalt
- mehr Informalität
- Einzigartigkeit der Interaktion
- Ersetzbarkeit und Äquivalenz
- besseres Rollenverständnis
- zunehmende Offenheit
- verstärkte Kritikfähigkeit und -möglichkeit
- Effizienz des Austausches



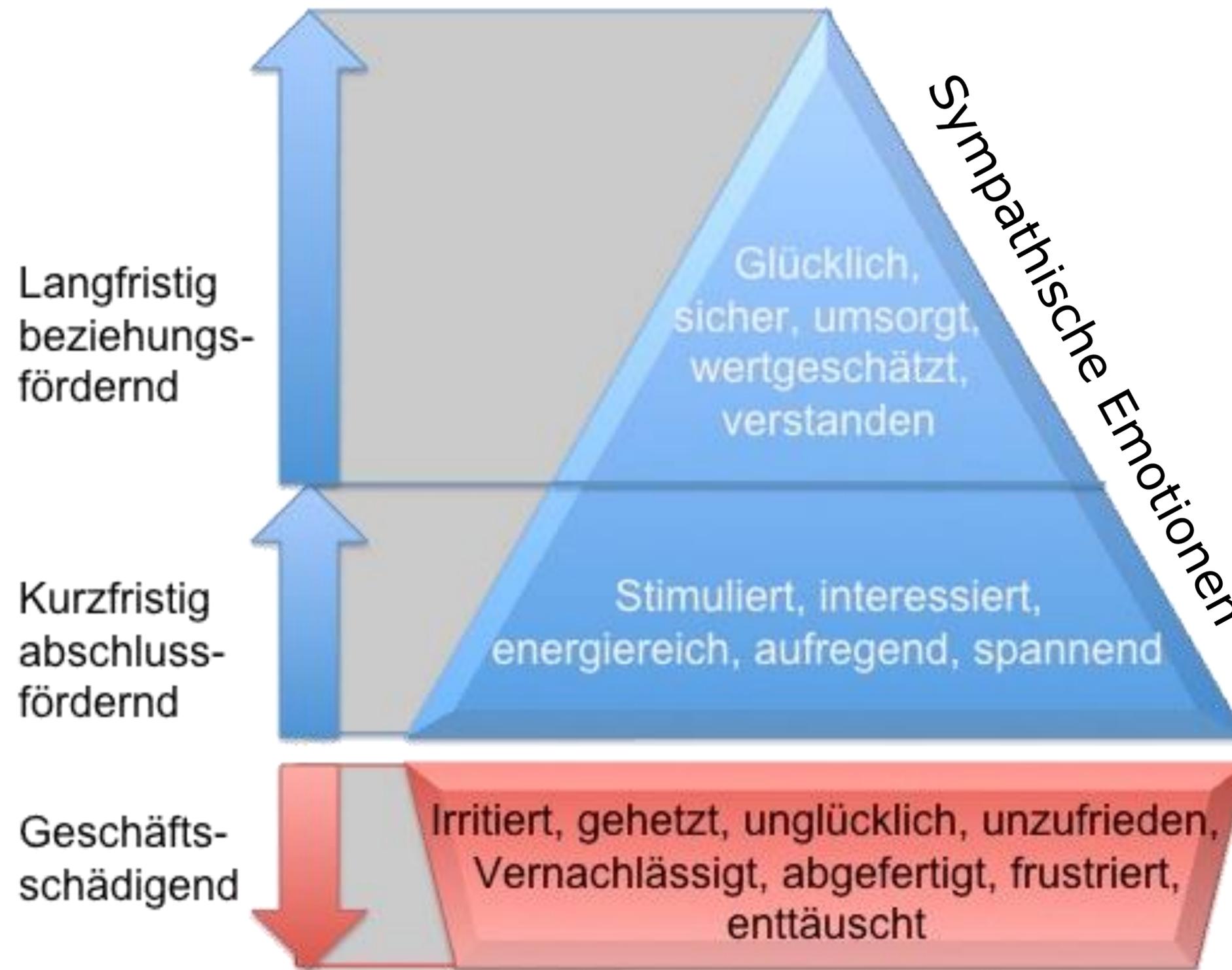
Quelle: Altman, I./Taylor, D. (1973)

# 7 Gründe warum dieses Modell funktioniert:

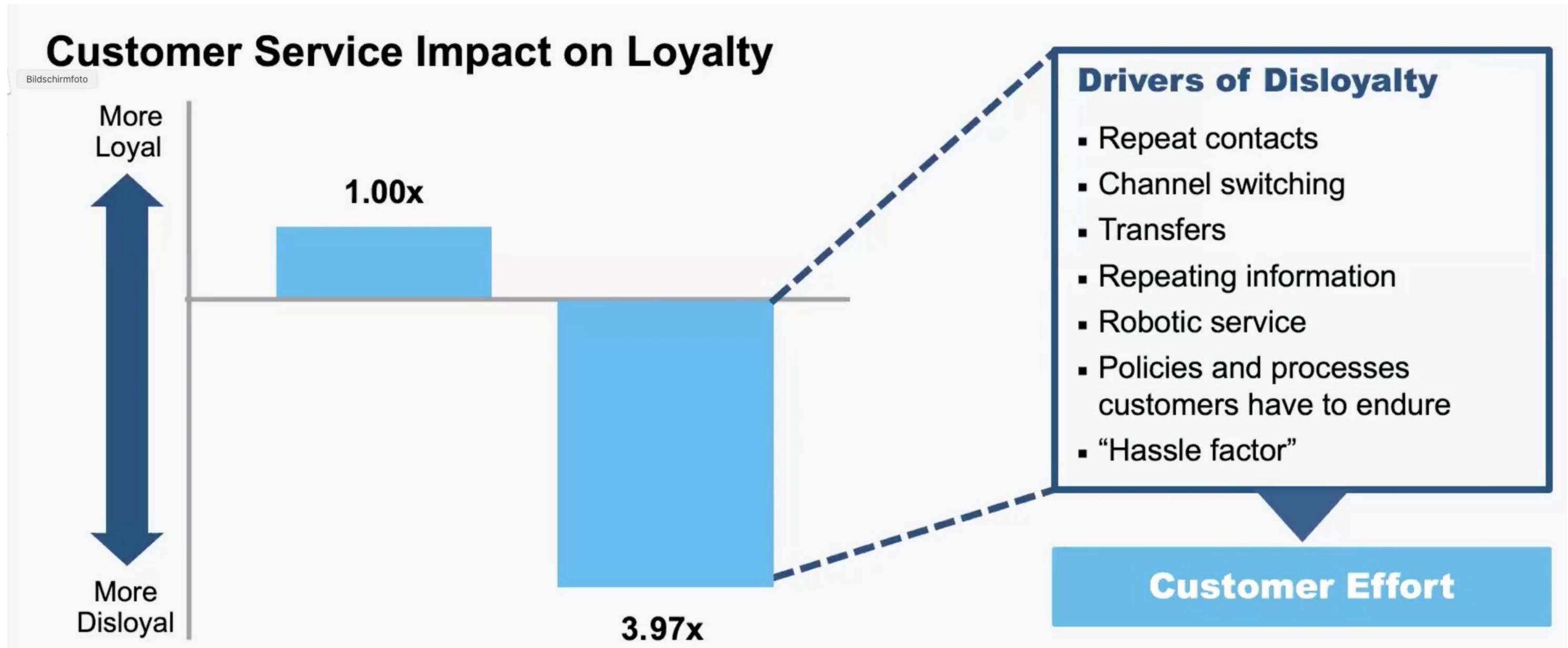
1. Durchgängige Orientierung an der menschlichen Persönlichkeit
2. Grundlegende Erklärung des Zustandekommens und des Fortbestehens von Beziehungen.
3. Erklärt unterschiedliche Phasen einer Beziehung.
4. Erklärt ebenso auch den Einbezug von Alternativen in die Kundenüberlegungen.
5. Erklärt Wertigkeiten und Differenzierung in Beziehungen.
6. Daten „Geben und Nehmen“ wird als Gegenseitigkeitsprinzip verstanden.
7. Empirische Überprüfung weitgehend möglich.

Quelle: Altman, I./Taylor, D. (1973)

Das hat offenbar etwas mit Emotionen zu tun...



# Was nervt denn eigentlich Kunden?



Quelle: Dixon, M (2015)

# Was Kunden erwarten:

Lieferung an Nils **Ausgewählt:** MTP-Marketing zwischen Theorie und Praxis e.V.   
 **Kreuzlingen** AmazonBasics Geschenkk Ideen Bestseller Nils' Amazon Prime Video Angebote Kundenservice Neuerscheinungen Gutscheine Küche, Haushalt & Wohnen Elektronik & Foto Computer

iPhone iPad Mac notebooks Mac desktops Apple Watch Apple TV Zubehör Beats by Dr. Dre

**Apple AirPods mit kabelgebundenem Ladecase**  
Besuchen Sie den [Apple-Store](#)  
★★★★★ 26.816 Sternebewertungen | 748 beantwortete Fragen

Unverb. Preisempf.: 174,45 €  
Preis: **126,56 €**  
Sie sparen: **47,89 € (27%)**  
Preise inkl. temporär gesenkter USt. – ggf. Variation an der Kasse je nach Lieferadresse. [Informationen](#) zur gesenkten USt. in Deutschland.

**6€ geschenkt:** Jetzt Amazon-Konto aufladen

Qualifiziert für [smile amazon.de](#).

<b>Marke</b>	Apple
<b>Connections</b>	Kabellos
<b>Model Name</b>	AirPods
<b>Farbe</b>	Weiß
<b>Headphones Jack</b>	Lightning
<b>Headphones Form Factor</b>	Im Ohr
<b>Artikelgewicht</b>	8 Gramm

**Info zu diesem Artikel**

- Universelle Passform, die sich immer angenehm anfühlt
- Automatisches Einschalten und Verbinden
- Einfaches Setup für alle deine AppleGeräte
- Schneller Zugriff auf Siri, indem du einfach „HeySiri“ sagst
- Nahtloses Wechseln zwischen Geräten
- Das Ladecase gibt dir eine Batterielaufzeit von mehr als 24 Stunden
- Case kann mit einem Lightning Connector geladen werden

▼ [Mehr anzeigen](#)

Teilen

**126,56 €**  
**GRATIS Lieferung: Donnerstag, 17. Sept.**  
[Siehe Details.](#)

**Auf Lager.**  
Menge: 1

In den Einkaufswagen  
 Jetzt kaufen

**Sichere Transaktion**  
Verkauf und Versand durch Amazon.

Support: [Kostenloser Amazon-Produktsupport](#) inbegriffen  
**amazon prime**

Hier klicken und **GRATIS Premiumversand** mit Prime bekommen. 30-Tage Gratiszeitraum.  
 Geschenkoptionen

**Zubehör hinzufügen:**  
 [Apple Lightning auf USB Kabel \(2m\)](#)  
**13,82 €**

[Lieferrn an Nils - 82 Kreuzlingen](#)

Auf die Liste ▼

Was Kunden  
bekommen:



Anzeigen · Dubai Woman Receives Giant Fake Apple... ansehen

Apple AirPods 2nd Gen. mit... <b>CHF 141.00</b> digitec.ch ★★★★★ (9k+) Von Google	Apple AirPods 2nd Gen. mit... <b>CHF 169.00</b> galaxus.ch Versand gr... Von Google	Apple Wireless In-Ear-Kopfhör... <b>CHF 189.00</b> Brack.ch Versand gr... Von Google	Apple AirPods Pro (Weiss,...) <b>CHF 218.00</b> digitec.ch ★★★★★ (9k+) Von Google

itzy.com › newzy › dubai-woman-... - Diese Seite übersetzen

Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon - Itzy

An online shopper in Dubai was shocked when she ordered wireless Apple AirPods from Amazon, only to get a fake product which was even bigger than her ...

www.socialnews.xyz › ... › Study › Diese Seite übersetzen

Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon ...

03.05.2020 - Dubai, May 3 (SocialNews.XYZ) In a shock of her life, an online shopper in Dubai was left stunned when she ordered fake wireless Apple ...

thewealthland.com › UAE News - Diese Seite übersetzen

Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon ...

04.05.2020 - Dubai: An online shopper in Dubai was left stunned when she ordered fake wireless Apple AirPods from Amazon, and received the device which ...

www.benforstermusic.co.uk › dub... › Diese Seite übersetzen

Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon

Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon Woman in hysterics after receiving fake AirPods that were. Dubai Woman Receives Giant Fake ...

www.facebook.com › posts › wom... › Diese Seite übersetzen

Ask Daily Deals - Woman in Dubai receives giant fake Apple ...

Woman in Dubai receives giant fake Apple AirPods from Amazon - News | Khaleej Times #shopping #deals...

in.pinterest.com › pin › Diese Seite übersetzen

Dubai woman receives giant fake Apple AirPods from Amazon ...

May 3, 2020 - In a shock of her life, an online shopper in Dubai was left stunned when she ordered fake wireless Apple AirPods from Amazon and received the ...

www.thenational.ae › uae › dubai-... › Diese Seite übersetzen

Dubai shopper baffled as Apple AirPods bigger than her head ...

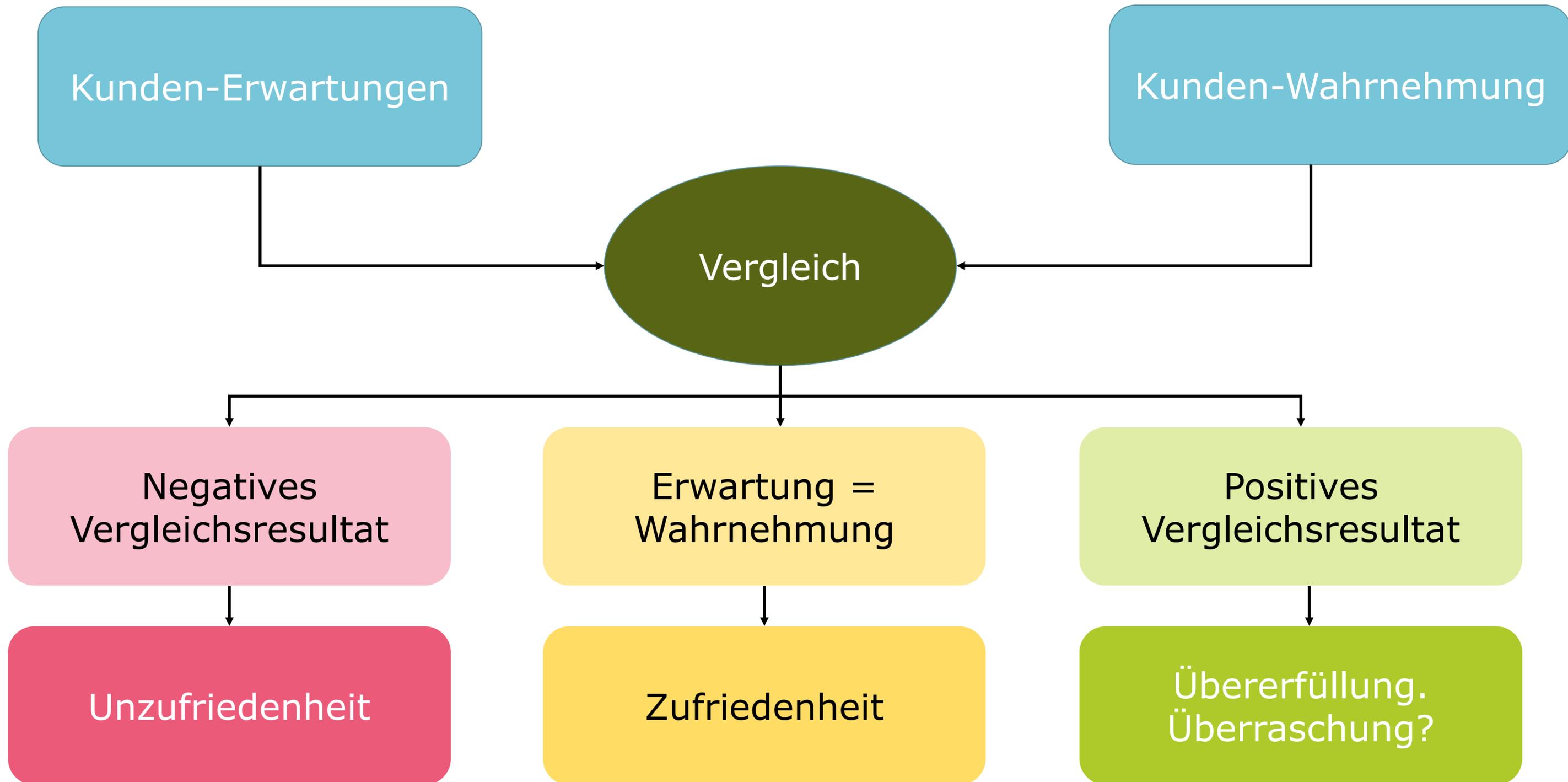
03.05.2020 - The woman claims she thought she was buying cut-price earbuds ... A shopper from Dubai said she was baffled when a pair of fake Apple AirPods larger than her head arrived from Amazon. ... She posted photos of the massive comedy props on Twitter. ... So today I received my

# Was der Kunde dann sagt:

# "I got the AirPods from Amazon last month. I knew they were fake because Amazon sells weird stuff, and it wasn't expensive.

# I was shocked not going to lie, but we move on," she added...

The screenshot shows a Twitter thread starting with a tweet from @AI333zay on April 26, which says: "Most of you saying its hairdryer, but I think its 'eardryer'". A reply from Victor Ola (@TheVictorOla) on April 25 asks: "Are you kidding me? Do they make these for giants too?". Below the tweets is a news article snippet from 'THE U.S. Sun' with the headline "People were left in hysterics at her shopping blunder". The article text includes: "She added: 'I got the AirPods from Amazon last month. I knew they were fake because Amazon sells weird stuff, and it wasn't expensive.' 'I was shocked not going to lie but we move on.' One social media user joked: 'Airpods for elephants I guess.' Another added: 'Are you sure you ordered the right size?' Meanwhile, one said: 'Are you kidding me? Do they make these for giants too?'". A "MOST READ IN FABULOUS" section follows with four article thumbnails: "TAP TIPS How to send lasers and other cool effects to your friends on iMessage", "BURNER PHONE Hackers can now make phone chargers destroy your phone or set it on FIRE", "BY THE NUMBERS Math genius 'predicted violence and upheaval in 2020' EIGHT years ago", and "EXPENSIVE NITE IN Parents' anguish as Fortnite addict son spends \$20,000 savings...". The bottom of the screenshot shows a "Previously, unhappy shoppers shared their disastrous online shopping fails." section with a sub-headline "We revealed how a Pretty Little Thing neon dress left a shopper looking 'like a lollipop lady'." and another sub-headline "And we also told you about a Boohoo shopper who was left looking like she'd been 'beaten up' after a £7 crop top dyed her skin 'bruise' purple." Below this is a small image of a person's face and a "Pritty" logo.



Wie entsteht eigentlich  
**Relevanz?**

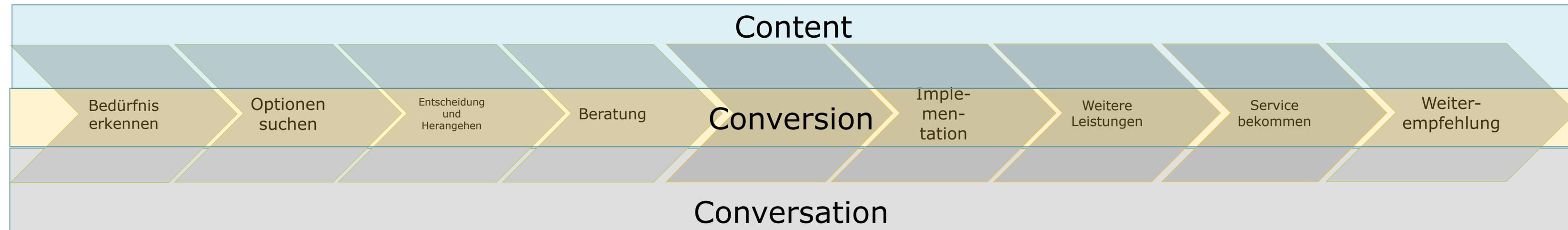
Was erwartet  
der  
**KUNDE?**



Kundenerlebnis

Design

# Multiexperience ersetzt Omnichannel – gerade aus Kundensicht!





4 Tiere Bar

Vielen Dank für die Bestellung.

Wir senden eine Benachrichtigung, wenn die Bestellung versendet wurde.

Bestellnummer: 10118      Bestellung vom Aug 19, 2021

Rechnungsinformationen

Bezahlt mit SumUp

Nils Hafner  
Höhrainstrasse 10  
Kreuzlingen, Thurgau, 8280  
Schweiz  
0787584989

Versandadresse

Versand via Post Priority (3-5 Tage)

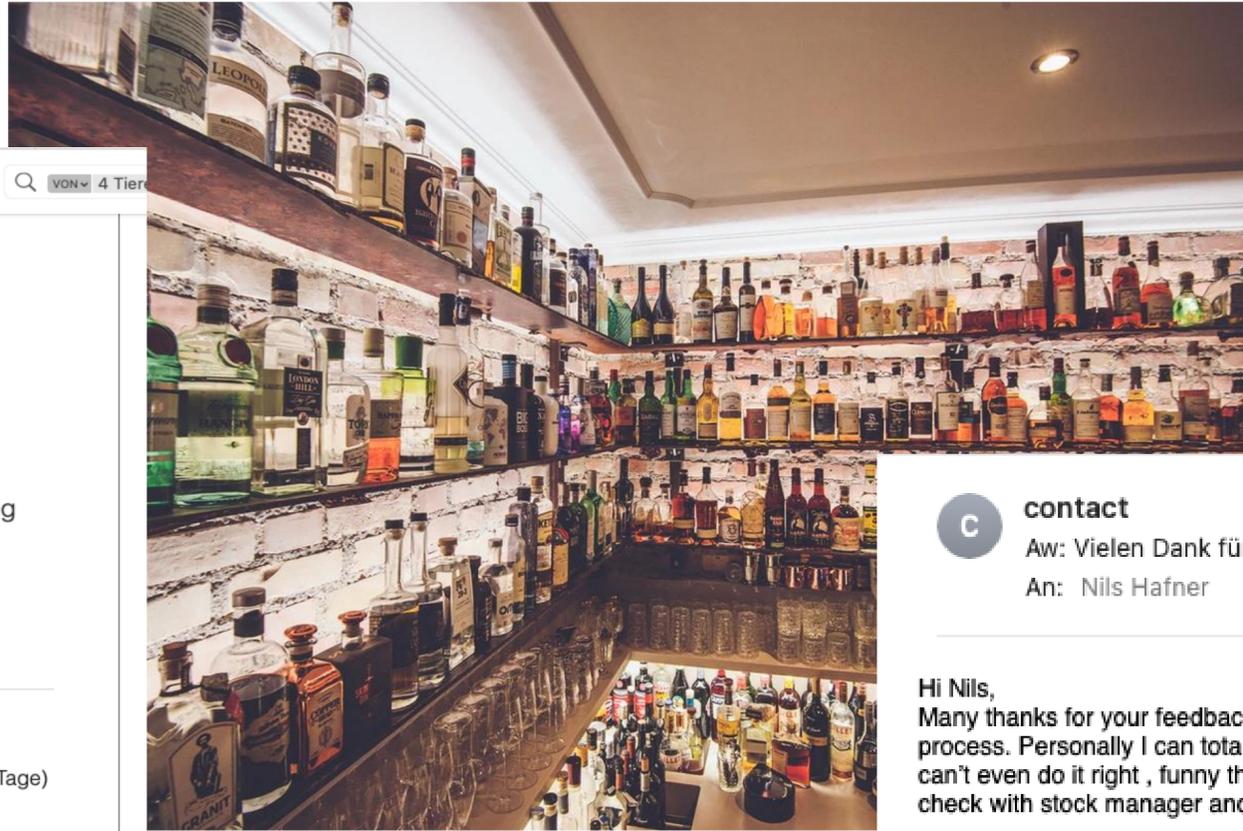
Rosel Menet  
Leuernweg 34  
Lyss, Bern, 3250  
Schweiz  
0787584989  
[nils.hafner@hslu.ch](mailto:nils.hafner@hslu.ch)

Bestellübersicht



Cloudy Cherry      Anzahl: 1    CHF 44.00  
 Artikelnummer: 8004  
 Preis: CHF 44.00

Zwischensumme	CHF 44.00
Versand	CHF 15.00
MwSt.	CHF 0.00
<b>Gesamtsumme</b>	<b>CHF 59.00</b>



contact

Aw: Vielen Dank für den Einkauf (#10118) - ich bin jetzt wirklich sauer!  
 An: Nils Hafner

Gestern um 18:39

Hi Nils,

Many thanks for your feedback and I feel really sorry for all mistakes which have done by us due to carelessness management with logistics process. Personally I can totally feel how you feel, last week I have got same case with another online shop and I do hated it , how come people can't even do it right , funny thing is this time I'm the bad guy to make trouble for my client . From this case I do learned that have to do double check with stock manager and delivery boy , no matter how much do trust them .

As apologies, I will offer those 2 bottles wrong gin for free plus one more bottle Cloudy cherry free of charge include shipping and I will ship by myself with my hand tomorrow . Hope it can make you feel better even just a little . And hope it can bring the trust back also.

Really really sorry again to bring unnecessary trouble to you and your friend , if any chance you still would like to pass by our place we will very much welcome you for a gin tonic .

Best,

Xu

4 Tiere Bar  
 Feldstrasse 61  
 8004 Zürich  
[044 240 00 88](tel:0442400088)  
[contact@viertiere.ch](mailto:contact@viertiere.ch)  
[www.viertiere.ch](http://www.viertiere.ch)



Cloudy Passion Gin  
 CHF 44.00

Der Weg zur Erkenntnis?

„Folgen Sie den Pfeilen!“



# Automatisieren Sie, wo Sie können!

Das Unternehmen...

will Dialog  
(weil es lernen, sparen oder  
verkaufen kann)

will keinen Dialog  
(weil es Geld kostet)

**Prozesse  
vereinfachen**

**Werthaltige  
Gespräche  
ausschöpfen**

**Prozesse  
überflüssig machen**  
(aus Beschwerden schnell lernen)

**Prozesse  
automatisieren**  
(bspw. alle Formen des Tracking)

will keinen Dialog (weil es nervt!)

will Dialog (braucht Rat oder Hilfe oder Produkte!)

Der Kunde...

# Eigentlich sind die meisten Branchen keine Raketenwissenschaft!

## 7 klare Fragen aus Sicht der Kunden:

Kann das Unternehmen mein Problem lösen?

Will ich mit diesem Unternehmen zusammenarbeiten?

Sind die Bedingungen der Zusammenarbeit klar und fair?

Wer ist mein Ansprechpartner?

Wo steht mein Projekt?

Bin ich in Time und Budget?

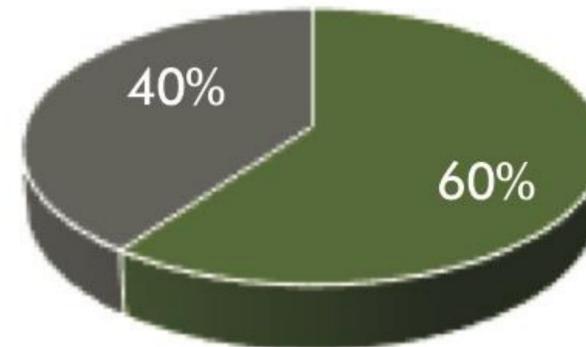
Werden die Versprechen gehalten?

Zurück zum Anfang \*\*\* SCHLEIFE UNENDLICH

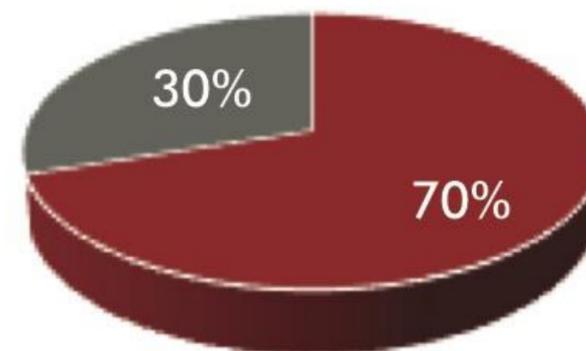
# Und Kompetenz heisst nicht nur können, sondern auch dürfen!



Anteil der Mitarbeiter an  
**BEGEISTERNDEN** Erlebnissen



Anteil der Mitarbeiter an  
**FRUSTRIERENDEN** Erlebnissen



# Automatisieren Sie, wo Sie können!

Das Unternehmen...

will Dialog  
(weil es lernen, sparen oder  
verkaufen kann)

will keinen Dialog  
(weil es Geld kostet)

**Prozesse vereinfachen**  
(vor allem, wenn es rechtlich kompliziert wäre)

**Werthaltige Gespräche ausschöpfen**

- ➡ Kundendialoge moderieren
- ➡ Unternehmerisch denken
- ➡ Technik gezielt einsetzen

**Prozesse überflüssig machen**  
(aus Beschwerden schnell lernen)

**Prozesse automatisieren**  
(bspw. alle Formen des Tracking)

will keinen Dialog (weil es nervt!)

will Dialog (braucht Rat oder Hilfe oder Produkte!)

Der Kunde...

# Vertrauen braucht Spielregeln!

Was dürfen Kunden erwarten?

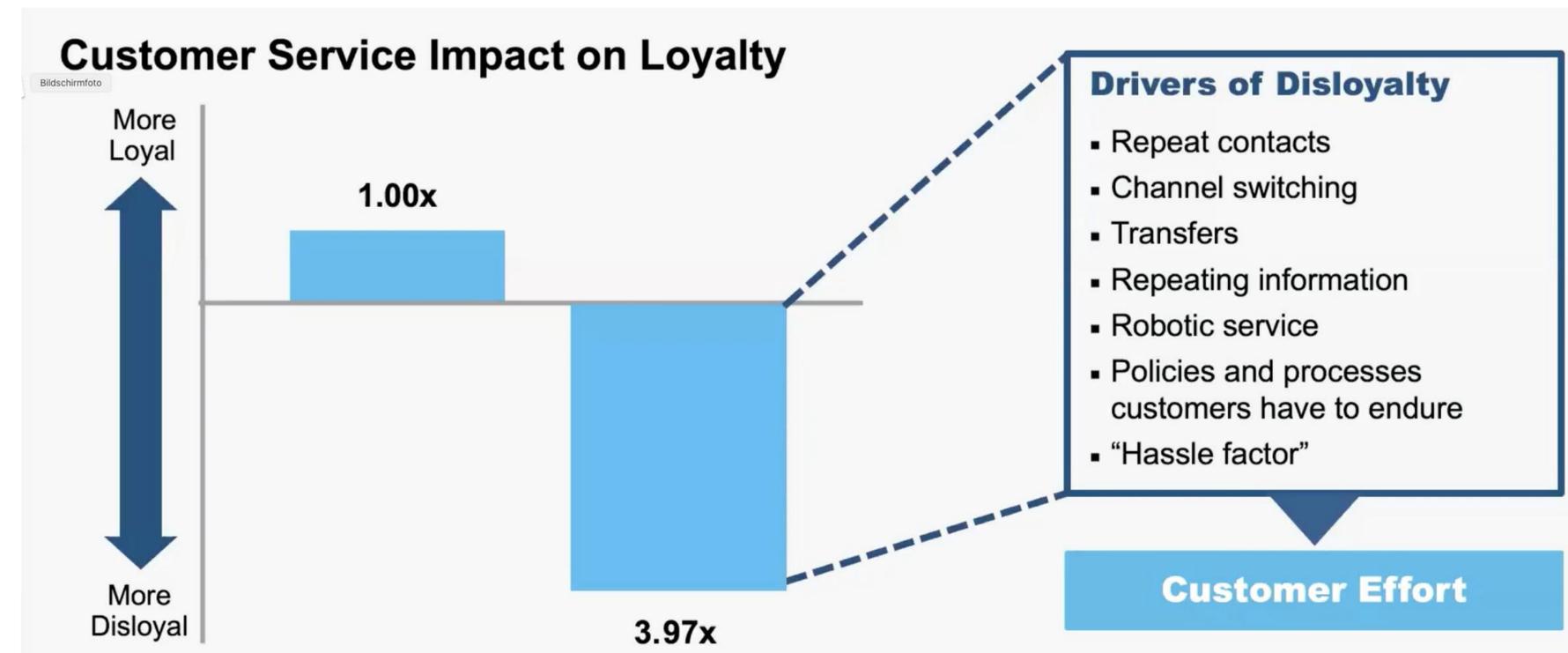
Was dürfen Kunden nicht erwarten?

Wer ist für die Erwartungserfüllung verantwortlich?

Was passiert, wenn er/sie der Verantwortung nicht nachkommt?

Hat der Kunde die Spielregeln verstanden?

Kann ICH das sympathisch und kompetent vermitteln?



Was darf ein Mitarbeiter?

Was kostet uns das, wenn er/Sie etwas nicht darf?



# Wie kann man vermeiden, seinen Kunden zu nerven?

Vertrauen besteht aus zwei Komponenten: Sympathie und Kompetenz!

Seien Sie sympathisch. Das bedeutet heute: «zugänglich», «offen» und vermeiden Sie negative Emotionen im Kundenkontakt.

Bauen Sie systematisch Kompetenzen auf. Fokussieren Sie dabei auf Fähigkeiten der Mitarbeitenden aber auch auf die Fähigkeit der Organisation.

Interessant ist dabei was Kunden erwarten können und was Mitarbeiter im Kundenkontakt entscheiden dürfen.

Formulieren Sie Spielregeln, um systematisch kompetenter aber auch sympatischer zu werden.

Lernen Sie aus Mitarbeiter- und Kundenkontakt! Kennen und durchdringen Sie Ihre Netzwerke!

Danke fürs Zuhören,  
bei Fragen:  
einfach fragen!

**Hochschule Luzern**  
**Wirtschaft**

Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ

**Prof. Dr. Nils Hafner**

Kundenerlebnisübermittler

T direkt +41 41 757 67 73  
nils.hafner@hslu.ch

