



21

November
2019

Karlsruhe

Zukunftsforum
**Kundenbegeisterung
begeistert**

Für Innovatoren, Zukunftsentwickler, Gestalter
sowie Vor- und Nachdenker



Wachstum durch Kundenbegeisterung

Wie viel Umsatz verlieren Sie, weil Ihr Unternehmen nicht konsequent genug auf Kundenbegeisterung ausgerichtet ist?

In unserem Zukunftsforum "Kundenbegeisterung begeistert" erfahren Sie, was es bedeutet, Ihre Kunden nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu begeistern. Wir möchten Ihnen beweisen, dass das Ihr ganzes Unternehmen erfrischen wird.

In den letzten Jahren haben wir in verschiedenen Unternehmungen großflächige Programme zum Thema Kundenbegeisterung mit großem Erfolg durchgeführt. Dabei haben wir die inhaltlichen und psychologischen Komponenten der Kundenbegeisterung intensiv durchdrungen sowie Konzepte und Tools für die erfolgreiche Einführung des Themas im Unternehmen geschaffen.

In der Analyse des Kontextes und in der Durchführung der Programme sind wir zu einer entscheidenden Erkenntnis gelangt:

Die Fähigkeit zur Kundenbegeisterung ist die tiefste und wertvollste Kompetenz einer jegli-

chen Unternehmung. Kundenbegeisterung ist der Anfang von allem und führt in der Vervollkommnung zu einer wirklichen Exzellenz. Sie ist die natürlichste Basis für einen massiven finanziellen Erfolg.

Gleichsam ist die Kundenbegeisterung der natürliche Kulminationspunkt für die verschiedenen laufenden Aktivitäten im Rahmen der New Work Bewegung. So werden agile Teams natürlicherweise in die Unternehmung integriert, die neue Rolle der Führungskräfte wird umgesetzt und die neuen Strategien im Verkauf werden wirksam gestaltet.

Gerade in Zeiten der zunehmenden Gleichheit in den Produkten und Dienstleistungen stellt die Kundenbegeisterung eine extrem wertvolle Basis für eine neue Differenzierung zum Wettbewerb. Die totale Orientierung auf das zukünftige Kundenbedürfnis für die Ausgestaltungen der Produkte und Leistungen, verbunden mit einer höchsten kommunikativen Kompetenz und positiven inneren Haltung, machen den entscheidenden strategischen Unterschied.

Anmeldung und Kosten

Ihre Teilnahme an der Veranstaltung ist **kostenlos**.

Sichern Sie sich Ihren Platz und melden Sie sich direkt im Internet an (www.wildenmann.com) oder rufen Sie uns an (+49 72 43 52308-00).



Veranstaltungsort

Mit der Location **IHK Haus der Wirtschaft** sind wir ganz nah dran am Geschehen – ob am Hauptbahnhof oder in der Innenstadt. Eine hauseigene Tiefgarage bietet ausreichend Parkmöglichkeiten.

IHK Haus der Wirtschaft
Lammstrasse 13-17 | D-76133 Karlsruhe

www.ihk-hdw.de/haus-der-wirtschaft/anfahrt



Das Programm

10.00 **Get together**

Impulsvorträge:

10.30 **Kunden begeistern begeistert**

Dr. Bernd Wildenmann (Wildenmann Consulting)

Die Fähigkeit zur Kundenbegeisterung ist der tiefste Kern eines jeden Unternehmens und ein entscheidendes strategisches Differenzierungsmerkmal. Kundenbegeisterung integriert die New Work Bewegung mit ihren Einzelfacetten in höchst sinnstiftender Weise. Die

- Entwicklung von agilen Teams zur agilen Unternehmung,
- Neuausgestaltung der angesagten vertrieblichen Strategien,
- Entwicklung der Kultur hin zu einer hohen Kollaborationsfähigkeit,
- neuen Rollen und Kompetenzen von Führungskräften,
- Tools zur Transparenz der Fortschritte

werden durch das Ziel der Kundenbegeisterung einzigartig gebündelt. Sie werden sinnhaft und auf den Kunden ausgerichtet. Viele der heute eindimensional ausgeprägten Aktivitäten, wie zum Beispiel vielerorts mitunter unkoordinierte agile Teams, bekommen eine integrative Bedeutung.

11.00 **Kundenbegeisterung in der Praxis**

Moritz Müller und Jasmin Lerch (NürnbergMesse)

In diesem Teil der Veranstaltung wird das Projekt „KBIC: Kunden begeistern – Inspiring customers“ bei der NürnbergMesse vorgestellt.

In einem systematischen und umfassenden Prozess wird Kundenbegeisterung mit strategischen Zielen verknüpft. Kundenbegeisterung wird zum entscheidenden Beschleunigungsfaktor für ambitionierte Umsatzziele.

Die Verzahnung bei Mitarbeitern, Führungskräften und Servicepartnern wirkt und verändert die Art der Zusammenarbeit nach innen und fokussiert die Aktivitäten auf den Kunden.

Die Referenten zeigen die Architektur des Veränderungsprojektes, die einzelnen inhaltlichen Konzepte, wie auch die Übersetzung der handlungsleitenden Prinzipien in pragmatische Vorgehensweisen auf.

Expertendiskussion:

11.30 **Meet the Experts**

In Diskussionsinseln stehen Ihnen Experten zu verschiedenen Aspekten von Kundenbegeisterung Rede und Antwort.

Insel 1: Moritz Müller und Jasmin Lerch (Praxiserfahrung NM)

Insel 2: Dr. Bernd Wildenmann (Nutzenzentrierter Vertrieb)

Insel 3: Ralph Rexhäuser (Leistungskultur und Mentalität)

Insel 4: Michael Herzog (Reflexionsinstrumente, Talent Management)

12.15 **Mittagspause**

13.00	Workshops: Erläuterung und Aufteilung in Workshop-Gruppen	
13.10	<p>A1) Die Rolle der Führungskräfte Michael Herzog (Wildenmann Tools & Services)</p> <p>Die Führungskräfte spüren durch die neuen Entwicklungen zunehmend eine Rollenkonfusion. In agilen Prozessen erleben sie sich mitunter als „Zaungäste“. Brauchen wir in der New Work-Welt noch Führungskräfte? Wir sagen ja! Aber das Rollenset und Selbstverständnis müssen sich verändern.</p> <p>In diesem Workshop setzen wir uns mit den zukünftigen Erfolgsfaktoren, aber auch Begrenzern im Führungsverhalten auseinander. Diese Faktoren sind Grundbausteine eines neuen ziel-führenden 360°-Tools.</p>	<p>A2) Transferinstrument Mutige Aktion Julia Forster (Wildenmann Consulting) Ralph Rexhäuser (Wildenmann Consulting)</p> <p>Die Mutige Aktion ist eine sehr pragmatische Intervention bezüglich des Transfers in Change Prozessen.</p> <p>Jede Abteilung denkt sich ihre eigene Mutige Aktion aus, mit der sie ihre Ideen zur Kundebegeisterung in die Tat umsetzt.</p> <p>Mit der Mutigen Aktion werden erfolgskritische Ansatzpunkte entwickelt, die in der Umsetzung einen deutlichen Hebel der Wirksamkeit auf die Kundenbegeisterung beinhalten. Die agile selbstgesteuerte Umsetzung sichert das Commitment und Engagement für die Ziele.</p>
13.50	Gruppenwechsel	
13.55	<p>B1) Agilität und Kundenbegeisterung Martin J. Prasse (Wildenmann Consulting)</p> <p>Die Agilitätsbewegung leistet einen unschätzbaren Beitrag zu den Elementen der Kundenbegeisterung. Es werden sehr pragmatisch die Veränderungen erzeugt, die auch Basis für den zentralen Kern der Kundenbegeisterung sind.</p> <p>Initiative, Mut, Handeln, Umsetzung, Eigenverantwortung und totale Orientierung auf den Kunden sind enorm wichtige Faktoren für die Wirkung der Kundenbegeisterung. Andererseits hilft der strategische Fokus den Unternehmen, aus den vielfach vorhandenen oft zu wenig koordinierten agilen Teams, ein agiles Unternehmen zu schaffen.</p>	<p>B2) Die neue Rolle von HR Dr. Bernd Wildenmann (Wildenmann Consulting)</p> <p>In vielen Unternehmen befindet sich der HR-Bereich in einer unbefriedigenden Rolle. Wohl auch, weil HR eine Funktion ist, die nicht unmittelbar am Wertschöpfungsprozess beteiligt ist und Mühe hat, ihren strategischen Beitrag zu verdeutlichen. Auf der anderen Seite wird die Bedeutung des menschlichen Faktors bezüglich der Leistungsfähigkeit einer Organisation unterschätzt und es fehlen Konzepte dafür.</p> <p>Ein entscheidender Emulgator für die Verknüpfung von Mensch und Business ist die Fähigkeit zur Kundenbegeisterung.</p> <p>Hier liegt die Chance des HR. Darüber werden wir diskutieren.</p>
14.30	Pause	
	Abschlussimpuls:	
14.45	<p>Prinzipien für die erfolgreiche Realisierung von Kundenbegeisterung Dr. Bernd Wildenmann (Wildenmann Consulting)</p> <p>Für Change Prozesse haben wir verschiedene inhaltliche Teilkonzepte entwickelt, die auch in Projekten zur Entwicklung von Kundenbegeisterung eine effektive Anwendung finden.</p> <p>Es sind dies Konzepte wie Commitment durch psychologisches Investment, Griffigkeit durch die Tipping Point Analyse, Skalierung durch die Strategie der konzentrischen Kreise etc.</p>	
15.30	Veranstaltungsende	