

Online-Seminar

## **Customer Centricity . Relevanz und Neuronales Involvement erzeugen**

mit Kommunikationsexperte Alfred Dietl

### **Effektives Know how für Ihren nachhaltigen Erfolg on the Job**

In der Allgegenwart von Informationen an jedem Ort, zu jeder Zeit, über alle Kanäle aktivieren nur noch die Botschaften und der Content die Aufmerksamkeit und das Engagement der Kunden, die mit der höchsten Relevanz und Convenience ausgestattet sind. Diese Herausforderung für die Kundenzentrierung spitzt sich im Potential der Digitalen Kommunikation durch die Verfügbarkeit von Daten, Automation/KI und mobiler Devices zu. Für den optimalen Erfolg in Advertising, Dialog und Commerce sollte der Content in einem perfekten Experience Management auch semantisch und didaktisch auf die Kunden abgestimmt sein.

Das Online-Seminar beleuchtet die neuronale Basis der Kundenzentrierung, die in der Kommunikation auf das Involvement der Customer Experience, aktivierend und modulierend einwirkt. Es zeigt auf, wie Sprache, Bilder und Geschichten auf semantischer Ebene in den Assoziativen Netzwerken arbeiten und wie kundenzentrierte Botschaften und Inhalte Engagement, Conversion und Loyalität der Kunden mit hoher Relevanz stimulieren. Hinweise und Beispiele für Neuro-optimierte Kundenzentrierung in der Digitalen Kommunikation bieten wertvollen Input und Tipps für die Praxis.

### **Programminhalte**

Grundlagen, Anwendung und praktische How to´s

- Kommunikation und die Frage der Relevanz in der Customer Journey
- Die Bedeutung der Customer Centricity für die Customer Experience
- Die „Information“: Botschaft und Involvement-Faktor am Touchpoint
- Neuronale Informationsverarbeitung in Advertising, Dialog und Commerce
- Empathie, Insights und Response in Dialog und Interaktion
- Sprache, Bilder und Geschichten: Codierungssysteme für das Neuronale Involvement
- Sensorische Stimulation und Methoden zur Modulation mentaler Prozesse
- Wie wirken sich Gender und Alter neuronal im Erleben und Verhalten aus?
- Pricing: Welche Rolle spielt der Preis für die Conversion im Commerce?
- Entwicklung und Nutzung neuronaler Markennetzwerke, was zählt?
- Profiling und Zielgruppenmodellierung für kundenzentrierten Content
- Für die Praxis: Optimierung von Engagement, Conversion und Loyalität
- Beispiele: Customer Centricity in Advertising, Dialog und Commerce

Das Online-Seminar „Customer Experience . Neuro-optimiert und responsiv kommunizieren“ ergänzt die Inhalte dieses Online-Seminars zum Thema Resonanzraum Customer Experience und Wirkfaktoren Neuro-optimierter Kommunikation.

### **Zielgruppe**

Mitarbeiter und Führungskräfte in Marketing und Sales.

### **Online Seminar**

- Dauer 90 Min.
- Preis 270,00 € /3 Teilnehmer, weitere Teilnehmer 60,00 €, zzgl. MwSt.
- Termine nach Vereinbarung

## Referent

### Alfred Dietl

- Dipl.-Sozialpädagoge (FH), Jugend und Erwachsenenbildung
- 25 Jahre Erfahrung in Verkauf und Marketing klassisch und digital
- Leitende Funktionen in Unternehmen in den Bereichen Markt- und Kundenentwicklung
- Consultant, Trainer, Coach: Kommunizieren, Verkaufen, Führen
- Neurokommunikation, Kommunikationspsychologie, Positive Psychologie, Systemische Beratung

