

Präsenz-Seminar

## **Responsiv Touch . Winning Takes der Kundenzentrierung und Neuro-Optimierung**

mit und Kommunikationsexperte Alfred Dietl

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

Kommunikation in Form von Advertising, Dialog und Commerce unterliegt hohen Anforderungen, wenn sie wirksam sein soll, und genau das muss sie sein, wenn Unternehmen erfolgreich in den Märkten agieren wollen. Digitale Kommunikation fordert zudem durch ihre Allzeitlichkeit, Vernetzung und Individualität Marketingprofis und Kreative in besonderer Weise heraus, die Aufmerksamkeit ihrer Kunden zu erhalten, ihr Engagement zu aktivieren, Conversions zu generieren und Loyalität nachhaltig aufzubauen.

Was es deshalb für den Erfolg in der Kommunikation braucht, ist das Know how in der nötigen Tiefe wie das Erleben und Verhalten der Kunden funktioniert, welche Wirkfaktoren zu beachten sind und wie Kommunikation in ihren Facetten ganz praktisch effizient gestaltet werden kann. Die zentralen Themen sind dabei Customer Centricity und Customer Experience, zwei Seiten einer Medaille sowie die Beachtung der neuronalen Prozesse, die darin optimal wirken, wenn Kommunikation responsiv arbeitet.

Dieses Präsenz-Seminar zeichnet in kurzen Zügen den Bezugsrahmen Responsiver Kommunikation auf und legt mit Learnings zu den Themen Neuronale Funktionssysteme, Kundenzentrierung, Kundenerlebnis und Interaktion die Basis für den gemeinsamen Austausch praktischer Beispiele, How to's und Reflexionen zu Teilnehmerprojekten. Im anschließenden Kreativ-Camp erproben die Teilnehmer kollaborativ Ihre im Seminar gewonnenen Inspirationen und Ideen zur Neuro-Optimierung in der Kommunikation und formen diese so zu ihren „Winning Takes“.

### **Programminhalte**

Grundlagen, Reflexionen und praktische Übungen

- Die Customer Journey, der Bezugsrahmen für unsere Kommunikation
- Resonanzraum: Wenn Advertising, Dialog, Commerce auf das Kundenerlebnis treffen
- Kundenzentrierung, der Schlüssel für die Wirkung von Botschaften und Inhalten
- Neuronale Funktionssysteme, Basis für Customer Centricity und Customer Experience
- Learning Neuronale Informationsverarbeitung in Advertising, Dialog und Commerce
- Empathie, Insights und Response in Dialog und Interaktion
- Für die Praxis: Guideline einer Neuro-optimierten Responsiven Kommunikation
- How to: Profiling und Evaluation für ein kundenzentriertes Content Marketing
- Beispiele: Wie erzeugt Kommunikation Aufmerksamkeit und Engagement?
- Beispiele: Wie aktivieren Dialog und Commerce Conversion und Loyalität?
- Reflexion: Teilnehmer stellen ihre Projekte vor und geben sich Feedback
- Kreativ-Camp: Teilnehmer entwickeln kollaborativ „Responsiv Touch“

Die Online-Seminare „Customer Experience . Neuro-optimiert und responsiv kommunizieren“ und „Customer Centricity: Relevanz und Neuronales Involvement erzeugen“ ergänzen die erlebnisorientierten Inhalte dieses Präsenz-Seminars mit Grundlagen, Anwendungsansätzen und praktischen How to's im Kontext Responsiver Kommunikation.

### **Zielgruppe**

Mitarbeiter und Führungskräfte in Marketing und Sales.

### **Präsenz Seminar**

- Auf Anfrage

## 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

