

## CUSTOMER CENTRICITY: KUNDENZENTRIERTES MARKTING

Durch die Digitalisierung haben Kunden bzw. Konsumenten heutzutage jederzeit und überall die Möglichkeit, sich über Unternehmen, Produkte, Marken oder Dienstleistungen zu informieren und auszutauschen. Diese Mobilität und Informiertheit sollten Unternehmenskommunikation und Marketingtreibende nutzen und ihre Marketingaktivitäten stärker auf das Erlebnis des individuellen Kunden fokussieren, statt ihre Kommunikationsstrategien produktzentriert auszurichten. Denn wer mit seinen Inhalten im Netz zwischen all den Wettbewerbern beachtet werden will, sollte nicht das eigene Produkt oder die eigene Marke, sondern den Kunden und seine Bedürfnisse ins Zentrum der Vertriebs- und Marketinganstrengungen rücken. Sie wollen wissen, wie Sie die Vielzahl neuer digitaler Kanäle als Chance nutzen, um Ihr Marketing kundenorientierter zu gestalten? Sie wollen Inhalte mit echtem Mehrwert erstellen, die in der Welt der Kunden verankert sind? In diesem Media Workshop lernen Sie, wie Sie durch kundenzentriertes Marketing nachhaltig positive Kontakterlebnisse inszenieren, Ihr Image stärken und bestenfalls neue Kunden oder Fans generieren.

### Themenschwerpunkte

- gemeinsame Entwicklung eines Trendnavigators und Trendatlas für ein Unternehmen/ eine Marke
- gemeinsame Entwicklung einer differenzierenden, nachhaltigen Kommunikations- / Markenplattform inklusive Positionierung
- gemeinsame Entwicklung eines relevanten und glaubwürdigen Content-Steuerrades
- Agenda-Setting für ein Unternehmen/ eine Marke
- Best Practice Beispiele

### Lernziele

Sie entwickeln eine Strategie für Ihre Inhalte, die den Kunden oder Konsumenten stärker ins Zentrum rückt. Sie erhalten Instrumente an die Hand, die einen direkten Bezug zu Ihren täglichen strategischen Herausforderungen herstellen. Sie kennen die speziellen Anforderungen der verschiedenen On- und Offline-Kanäle und wissen, wie Sie diese ganzheitlich verknüpfen.

### Teilnehmergruppe

- Diese Weiterbildung richtet sich an Mitarbeiter aus Unternehmenskommunikation und Marketing, die Customer Centricity in die Unternehmenskultur implementieren wollen.

### Referent

#### Johannes C. Röhr

Johannes C. Röhr ist seit 2004 selbstständiger Unternehmensberater für Communication, Marketing und eCommerce und seit 2010 ausgezeichneter eCommerce-Unternehmer. Zudem ist er seit 2014 Hochschuldozent in Hamburg, Berlin und Zhuhai, China. Frühere Stationen waren CEO bei Landor, geschäftsführender Gesellschafter innerhalb der BBDO-Gruppe, Pressesprecher und New Business Director der BBDO Gruppe/BBDO Düsseldorf und Strategic Planner bei BBDO New York für globale Kunden. Johannes C. Röhr ist Co-Buchautor für die Finanzmarktkommunikation "Die Aktie als Marke" und "IPO Agenda". Er besitzt eine NLP Master-Zertifizierung für Coaching-Herausforderungen und hat über 35 Jahre Kommunikationserfahrung in verschiedenen Positionen, Unternehmen und Märkten im In- und Ausland.

Customer Centricity: Kundenzentriertes Marketing

Uhrzeit: von 10:00 bis 17:30 und von 09:00 bis 16:30 Uhr

Teilnehmer: max. 12 Personen

Termine: 28. bis 29.05.2018 in Hamburg 1.090,00 Euro  
12. bis 13.11.2018 in Hamburg 1.090,00 Euro